

LA CARTA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE DELLE PRESTAZIONI DEI PROFESSIONISTI DI

PREMESSA

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).

PRINCIPI ISPIRATORI:

- o Tutela del consumatore – cliente del professionista;
- o Sicurezza e qualità dei servizi erogati;
- o Adeguata informazione e corretta pubblicità anche sugli standard qualitativi dei servizi offerti da professionista ;
- o Informazione sui principi ispiratori delle arti terapie;
- o Trasparenza, equità e imparzialità del rapporto con il consumatore – cliente;
- o Facilità di accesso alle informazioni per il consumatore – cliente;
- o Chiarezza e semplicità, comprensibilità delle comunicazioni al consumatore – cliente;
- o Tempestività ed esaustività nella risposta alle richieste d'informazioni del consumatore – cliente;
- o Linearità e rapidità nelle modalità di gestione delle procedure di conciliazione.

OBIETTIVI:

- Migliorare la qualità del rapporto con il professionista;
- Garantire la tutela del consumatore – cliente;
- Affermare il diritto del consumatore – cliente a ricevere un contratto trasparente;
- o Informare il consumatore – cliente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso non risolti in precedenza tra cliente e professionista;
- Facilitare l'accesso alle informazioni;
- Rendere consapevole il consumatore – cliente dei propri diritti.

Con la presente **Carta dei diritti** si stabilisce che, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso presso i professionisti iscritti all'Organizzazione professionale, nel contratto scritto devono essere contenute indicazioni e procedure relativamente all'istituto della conciliazione attivabile dal consumatore – cliente in caso di reclami e contenziosi non risolti in precedenza tra cliente e professionista.

TRASPARENZA SUI TITOLI E FORMAZIONE DEL PROFESSIONISTA

Il consumatore – cliente ha il diritto di conoscere:

1. la documentazione del professionista relativa alla sua formazione (attestato di qualifica, attestato di competenza ed eventuali altri titoli come: titolo di laurea, specializzazione, ecc.);
 2. l'iscrizione del professionista all'Organizzazione professionale e i requisiti necessari previsti per essere iscritti all'Organizzazione e per poterla mantenere;
 3. l'eventuale possesso di una polizza RCT professionale;
 4. la veridicità dei titoli e delle competenze pubblicizzati con ogni mezzo dal professionista, ed esposti nello studio.
- Le predette informazioni possono essere verificate contattando la segreteria dell'Organizzazione professionale.

FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E PRIVACY

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista il consumatore – cliente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive da parte del professionista, riguardo:

- La disponibilità di presa in carico e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta;
- Il settore di intervento, il modello teorico e la metodologia utilizzata dal professionista;
- Il segreto professionale e le sue limitazioni;
- I diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili sulla base della normativa vigente (art. 13, D.Lgs. 196/2003 e successivi aggiornamenti).

Il consumatore – cliente/ ha inoltre il diritto di:

- Autorizzare in anticipo e per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video-audio, etc. che lo coinvolgano;
- Essere garantito per ciò che attiene privacy e riservatezza;
- Avere copia del codice etico e deontologico e/o di condotta sottoscritto dal professionista e del tariffario/onorario;
- Conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, il costo complessivo per la prestazione richiesta.

TRASPARENZA DEL CONTRATTO

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista devono essere definiti i termini contrattuali. L'accordo deve contenere:

- I dati del professionista,
- I tempi indicativi dell'intervento;
- La frequenza degli incontri;
- La durata degli incontri;
- I costi complessivi dell'intervento e le modalità di pagamento:
- Gli orari dello studio:
- I periodi di interruzione:
- La detraibilità fiscale, laddove prevista,
- I tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti,
- L'eventuale pagamento degli appuntamenti saltati (ad esempio si può ipotizzare che se non disdetti entro le 24 ore precedenti),
- Il luogo di svolgimento della prestazione,

Inoltre, il consumatore – cliente ha il diritto di:

- ricevere fattura e/o ricevuta fiscale relativa ai compensi corrisposti;
- corrispondere forme di compenso riferibili al tariffario e alle norme specifiche contenute nel codice deontologico e/o di condotta;

Ogni costo aggiuntivo alla parcella concordata (ad esempio per ulteriori valutazioni, test, etc.) deve essere comunicato anticipatamente e approvato per iscritto dalle parti.

SCIoglimento DEL CONTRATTO

Il consumatore – cliente ha il diritto di:

- Sciogliere il contratto senza preavviso, con l'onere di comunicarlo formalmente (con raccomandata a.r.) al professionista e corrispondere gli onorari esclusivamente per le prestazioni ricevute;
- Essere preavvisato formalmente (raccomandata a.r.), di norma con almeno due settimane di anticipo, dello scioglimento del contratto da parte del professionista. In questo caso, il consumatore – cliente può chiedere di essere inviato ad altro professionista di fiducia con pari preparazione professionale e condizioni contrattuali.

RECLAMI E CONTENZIOSI

Nel caso in cui le Parti firmatarie del presente Protocollo raccolgano segnalazioni riguardanti aspetti non attinenti alla procedura di Conciliazione esposta di seguito, ma riguardanti gli aspetti etici o deontologici del comportamento e/o della condotta professionale di un iscritto all'Organizzazione professionale, trasmetteranno immediata segnalazione alla sede operativa nazionale dell'Organizzazione e contestualmente all'ACU - Associazione Consumatori Utenti.

Tutti i reclami o contenziosi inerenti il contratto non risolti direttamente tra professionista e consumatore – cliente, potranno essere oggetto di una procedura di conciliazione tra la sede operativa nazionale dell'Organizzazione professionale e l'ACU.

Tale procedura si concluderà entro 60 giorni lavorativi dall'avvio della stessa.

E' possibile segnalare all'ACU e/o alla sede operativa nazionale dell'Organizzazione professionale problematiche o le violazioni deontologiche ad opera del professionista.

A tal fine è costituita, in via sperimentale per un periodo di un anno, con possibilità di ulteriori rinnovi periodici, presso la sede operativa nazionale dell'Organizzazione professionale una Commissione Conciliativa, composta da due membri, dei quali uno designato dall'Organizzazione l'altro designato di comune intesa dall'ACU.

La procedura è attivata dal consumatore, con domanda rivolta alla Commissione di Conciliazione e ad essa trasmessa dall'ACU o dall'Organizzazione Professionale firmataria del presente protocollo. In seguito alla trasmissione della domanda di Conciliazione, la Commissione provvede a convocare ad un incontro il consumatore e il professionista, parti della controversia, con lettera raccomandata A/R o via e-mail o via fax inviata alle parti almeno 30 giorni prima della data fissata per l'incontro. Nel corso dell'incontro, la Commissione invita le parti ad esporre le proprie ragioni e propone una soluzione conciliativa che persegua l'interesse condiviso delle parti, così come definito nei principi ispiratori della presente Carta dei diritti.

Le parti sono libere di accettare o rifiutare la soluzione conciliativa proposta.

L'accettazione della proposta conciliativa è fatta dalle parti verbalmente e quindi formalizzata in un verbale sottoscritto dalle parti e dai componenti della Commissione.

ENTRATA IN VIGORE

La presente Carta dei diritti entra in vigore dal 01.07.2016 e a partire da tale data i professionisti aderenti all'Organizzazione professionale, potranno manifestare la propria adesione all'iniziativa con comunicazione scritta alla segreteria della stessa Organizzazione..

Presidente

Presidente Nazionale e Legale Rappresentante ACU-Associazione Consumatori Utenti