



## UFFICIO PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE

Il 23 ottobre 2005 è entrata in vigore il D.Lgs. 6 settembre 2005 n° 206, c.d. “Codice sul Consumo” emanato con lo scopo di armonizzare e coordinare le normative concernenti i processi d’acquisto e consumo, per assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti.

L’ **Ufficio per la Tutela del Consumatore** svolge attività di informazione e orientamento in favore dei consumatori al fine di favorire la consapevolezza dei loro diritti ed interessi, auspicando come fondamentali i seguenti diritti:

- un’adeguata informazione e corretta pubblicità dei beni e servizi,
- la trasparenza e legalità delle proposte contrattuali,
- una contrattazione consapevole per l’acquisto di beni e servizi fuori e dentro i locali commerciali,
- la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi,
- correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali ed extracontrattuali concernenti beni e servizi,
- l’erogazione dei servizi pubblici e privati secondo standard di qualità ed efficienza,

L’Ufficio tutela e salvaguarda i diritti e gli interessi dei consumatori, tra l’altro, anche attraverso:

- la promozione di campagne di informazione
- iniziative protese a migliorare i rapporti tra gli operatori economici ed i consumatori.

La richiesta di informazioni e chiarimenti e le segnalazioni su questioni inerenti la tutela dei Consumatori nelle materia sopraelencate, possono essere inoltrate dai Consumatori all’Ufficio:

- per via telefonica;
- direttamente presso l’Ufficio;
- per corrispondenza: a mezzo lettera;
- via internet: con invio di mail;

L’Ufficio, in seguito alla richiesta/segnalazione, comunque pervenuta:

- immediatamente fornisce al consumatore informazioni e consulenza sulle normative vigenti relative al caso prospettato;
- immediatamente provvede, ove necessario, a fornire i moduli per l’accesso alle procedure conciliative, ed a coadiuvare il consumatore nella compilazione degli stessi;
- nell’arco di 15 giorni dal ricevimento della richiesta/segnalazione, dopo esame accurato della questione sottoposta, fornisce indicazioni e chiarimenti al fine della migliore soluzione;
- nel più breve tempo possibile fornisce risposta al consumatore, ove, ai fini della consulenza e della soluzione del caso, sia necessario ed opportuno richiedere accertamenti e verifiche ad enti pubblici e privati.



Nelle ipotesi in cui, dall'esame del caso segnalato, si individui quale unica soluzione quella di adire le vie legali, l'Ufficio, previa informazione ed indicazione di massima in ordine all'eventuale Giudice competente per materia, valore e territorio, può fornire, su richiesta, i recapiti delle associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale.

**CONSULTABILE PRESSO L'UFFICIO LA NORMATIVA A TUTELA DEL CONSUMATORE**

**Sede:** Via S.M. del Rosario 18 95100 CATANIA – Tel. 0957425535

Direttore Dott. Pietro Belfiore

Responsabile: Dott. Francesco Tanasi e-mail: [ufficio.consumatori@comune.catania.it](mailto:ufficio.consumatori@comune.catania.it)

**ORARI:** aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30  
giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30