

Lo Sportello sviluppa relazioni di collaborazione con le associazioni di difesa dei consumatori dei paesi esteri e dei paesi di origine degli immigrati in Italia.

Modalità di adesione e di accesso ai servizi

Lo Sportello fornisce servizi ai soli soci. Per associarsi bisogna solo compilare e firmare il modulo di adesione e versare la quota associativa di € 1. Tale quota vale per l'anno solare. Una tessera numerata viene rilasciata a tutti nuovi soci.

Ai soci verranno offerte informazione consulenza/assistenza da un collaboratore di fiducia che potrà fornirgli il migliore consiglio possibile per una soluzione di tipo esclusivamente stragiudiziale della sua controversia. Per questo tipo di servizio lo Sportello richiede un rimborso spese variabile in relazione alla tipologia ed alla complessità della pratica. Al consumatore viene rilasciata una ricevuta firmata, timbrata e numerata.

C O N T A T T I

**ACU- SPORTELLO DIFESA CONSUMATORI
UTENTI MIGRANTI**

Via Bolzano, 18 - 20127 Milano

(Linea M1 Rossa f.ta Rovereto)

Tel/Fax : 02/43124711

Responsabile: Baye Diouf

email: consumigrante@gmail.com

sito web: www.associazioneacu.org



ACU - Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

**SPORTELLO DIFESA CONSUMATORI
UTENTI MIGRANTI**

**APERTO A MILANO IL
PRIMO SPORTELLO PER
LA DIFESA DI
CONSUMATORI E
UTENTI MIGRANTI**

A CURA DI:

CESAIM

**Centro per lo sviluppo dell'associazionismo e
dell'imprenditoria dei migranti**

ACU

Associazione Consumatori Utenti

Lo **"Sportello Difesa Consumatori-Utenti Migranti"** è nato dalla collaborazione tra due organizzazioni senza scopo di lucro:

- **ACU- Associazione Consumatori Utenti** con sede nazionale a Milano è stata costituita con atto pubblico nel 1984 a Roma. ACU fornisce un servizio di informazione preventiva e di orientamento a tutti i cittadini, per un consumo consapevole e per la gestione stragiudiziale dei contenziosi tra i propri soci consumatori e le imprese ed enti. ACU è presente su tutto il territorio nazionale, è socia di CONSUMERS INTERNATIONAL, organizzazione riconosciuta dall'ONU in quanto rete mondiale delle associazioni consumatori indipendenti.
- **CESAIM Centro per lo Sviluppo dell'Associazionismo e dell'Imprenditoria dei Migranti** è una associazione fondata a Milano da immigrati di diverse origini. Il CESAIM offre ai soci servizi di consulenza e di assistenza nei settori dell'immigrazione, della creazione di associazioni e di imprese attraverso Sportelli aperti nella propria sede di Milano.

UNO SPORTELLO PER I CONSUMATORI MIGRANTI

Le due organizzazioni hanno rilevato la necessità di aprire il primo sportello dedicato alla tutela dei diritti dei consumatori e utenti migranti presenti nel nostro Paese, in considerazione:

- della crescente domanda sociale di queste popolazioni;
- dei modi e tipi di consumo nuovi e diversi da quelli della popolazione italiana;
- del carattere transnazionale dei fabbisogni dei cittadini immigrati.

SERVIZI DELLO SPORTELLO

Il socio può usufruire dello sportello consumatori ed essere ascoltato da un collaboratore di fiducia che potrà fornirgli il migliore consiglio possibile per una soluzione di tipo

esclusivamente stragiudiziale della sua controversia; il socio viene aiutato a scrivere il reclamo in lingua italiana per meglio autotutelarsi.

Inoltre lo sportello sollecita per iscritto la controparte affinché risponda in tempi brevi. Lo sportello interviene quindi per la gestione di reclami e contenziosi, la protezione contro le frodi, truffe e discriminazioni in tutti settori e in particolare nei seguenti:

1. **Telefonia internazionale e nazionale (fissa, mobile, elettronica e schede);**
2. **Servizio gas e energia elettrica;**
3. **Trasporti e viaggi (verificatori e biglietti, sconti, ecc.);**
4. **Agenzie immobiliari, problemi con dominiali e locazioni;**
5. **Trasferimenti di denaro, mutui e prestiti;**
6. **Prodotti alimentari etnici e in generale i prodotti importati;**
7. **Contenziosi con la Pubblica Amministrazione competente per l'immigrazione;**
8. **Enti pubblici di previdenza.**

Gli immigrati consumano prodotti alimentari provenienti dai loro Paesi di origine. Lo Sportello Difesa Consumatori-Utenti Migranti è particolarmente sensibile alla protezione dei consumatori per quanto riguarda il rispetto delle norme di igiene e di sicurezza alimentare. Lo Sportello intende formare ed informare i cittadini migranti residenti in Italia sulle norme vigenti attraverso corsi di formazione e la diffusione di materiali informativi. Lo Sportello attiverà una stretta collaborazione con le organizzazioni private e pubbliche responsabili della certificazione e del controllo di conformità alla normativa vigente dei prodotti alimentari importati dai paesi di origine dei cittadini migranti.