



Documento Tecnico per la valutazione del rispetto dei requisiti contenuti nel “Codice del Consumo” dei prodotti e servizi

Emissione del 25/07/2022

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. TERMINI, DEFINIZIONI, SIGLE E ACRONIMI	4
4. QUADRO NORMATIVO	5
5. REQUISITI GENERALI	5
5.1 Impegno della direzione	5
5.2 Organizzazione aziendale	5
5.3 Sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami	6
5.3.1 Segnalazioni dai consumatori.....	6
5.3.2 Segnalazioni dagli organi di controllo.....	6
5.3.3 Altre segnalazioni e NC.....	6
5.4 Documenti	6
5.5 Adesione a codici di condotta ed autoregolamentazione.....	6
5.6 Autocontrollo.....	7
6. REQUISITI DI PRODOTTO E SERVIZIO.....	7
6.1 Requisiti generali di prodotto e servizio.....	7
6.1.1 Fascicolo Tecnico	7
6.2 Requisiti specifici	8
7. ORGANISMO DI CONTROLLO.....	8
8. ITER DI CERTIFICAZIONE E MODALITA DI EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE.....	8
8.1 Generalità	8
8.2 Iteri di certificazione.....	8
8.3 Modalità di effettuazione delle verifiche	9
8.4 Regolamento	10
9. COMUNICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE OTTENUTA	10
9.1 Comunicazione da parte dell'Organizzazione	10
9.2 Comunicazione da parte di Konsumer e Quaser	10
10. LIMITI DI RESPONSABILITA'	10

1. INTRODUZIONE

Nel corso del tempo l'attenzione del legislatore, dei consumatori e in generale del mercato nei confronti dei prodotti e dei servizi erogati è andata aumentando e nel contempo è andato crescendo la necessità di rispettare vincoli legislativi, se non più stringenti, controllati in modo sempre più severo.

Numerosi sono infatti gli episodi in cui concorrenti presentano esposti alle autorità di controllo o in cui consumatori presentano class action nei confronti di prodotti e servizi ritenuti non adeguati o in cui l'autorità di controllo stessa si muove indipendentemente per verificare il rispetto dei requisiti di prodotto.

Molto spesso questi episodi si concludono con sanzioni che al di là del loro peso economico comportano un danno di immagine non facilmente quantificabile.

KONSUMER, associazione di consumatori, assieme a Quaser Certificazioni, primario Ente di Certificazione ha messo a punto un percorso di valutazione riassunto nel presente documento destinato alle imprese desiderose di una valutazione indipendente dei loro prodotti e servizi rispetto al codice del consumo.

I vantaggi derivanti dalla applicazione di questo documento sono quindi i seguenti:

- a) la valutazione effettuata da una importante associazione di consumatori e di un ente terzo indipendente, muniti delle necessarie competenze del rispetto dei prodotti o dei servizi di quanto richiesto dal codice del consumo;
- b) la valorizzazione dell'impegno della direzione dell'impresa del cercare di adeguarsi ai requisiti del codice del consumo;
- c) il consentire all'impresa di disporre delle necessarie informazioni circa lo stato di conformità al codice del consumo dei suoi prodotti e servizi al fine di intraprendere le necessarie ed opportune azioni per il miglioramento della sua applicazione.

Questo documento è stato realizzato secondo le indicazioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17067 e rientra nella classificazione di tipo 5.

Nel presente documento i termini audit, ispezione, visita e verifica sono usati come sinonimi.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del documento è quello di indicare le modalità operative che le aziende devono applicare per adeguare i loro prodotti o servizi al rispetto del codice del consumo e di indicare le modalità con cui Konsumer e Quaser Certificazioni effettuano le loro attività di verifica.

Il documento è quindi rivolto a tutte le aziende che operano sul mercato B2C e B2PA ma può essere di applicato anche alle aziende che operano nel mercato B2B

Può infine essere di interesse per gli utilizzatori dei prodotti e servizi da esse acquistati.

Il servizio consiste nella verifica del prodotto o del servizio per cui è stata richiesta la verifica in:

- a) Analisi documentale delle specifiche del prodotto o servizio;
- b) Verifica delle modalità di comunicazione previste;

e a seconda dei casi nella:

- c) Verifica della sua realizzazione, stoccaggio e distribuzione;
- d) Verifica del prodotto o del servizio.

La verifica, effettuata da QUASER integrata da quella degli esperti di Konsumer, comprende quindi l'analisi dei documenti e delle registrazioni, un eventuale sopralluogo in campo o da remoto per verificare, a campione, l'effettiva applicazione di quanto riportato nei documenti e nelle registrazioni e può a seconda dei documenti prevedere una attività di mystery client

3. TERMINI, DEFINIZIONI, SIGLE E ACRONIMI

Ai fini del presente documento, si applicano i seguenti termini e definizioni prese dalle normative di legge o dalle norme di sistemi di gestione e in particolare dalla norma UNI EN ISO 9000.

Consumatore: è colui che acquista o utilizza i prodotti dell'Organizzazione o che usufruisce dei suoi servizi.

Direzione: ove non diversamente specificato è il TOP MANAGER dell'Organizzazione avente il massimo grado di responsabilità ed autorità. In alcuni casi può essere formata da più top manager

Organizzazione/impresa: è il soggetto giuridico titolare che produce prodotti e/o offre servizi di qualunque genere rivolti esclusivamente o principalmente ai consumatori.

Mystery audit: audit non dichiarato e condotto in modo non riconoscibile, avente la caratteristica di simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un'Organizzazione che eroga servizi, compresi eventuali prodotti associati, allo scopo di rilevare la qualità del servizio erogato.

Procedura: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Nota 1: le procedure possono essere documentate o no.

Nota 2: Quando una procedura è documentata, si adotta spesso l'espressione "procedura scritta" o "procedura documentata".

Sono usate poi le seguenti sigle e acronimi, alcuni di uso comune:

- a) AGCOM: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- b) ICQRF: Ispettorato centrale della tutela della qualità e della repressione frodi dei prodotti agroalimentari;
- c) Quaser: Quaser Certificazioni Srl;
- d) NC: non conformità;
- e) AC: azione correttiva;
- f) RdP: Rapporto di Prova;

4. QUADRO NORMATIVO

- a) D.Lgs. 206/2005 e smi "Codice del consumo";
- b) UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 - Valutazione della conformità. Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- c) UNI CEI EN ISO/IEC 17067:2013- Valutazione della conformità - Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto;
- d) Decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231: Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300;
- e) REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;

5. REQUISITI GENERALI

5.1 Impegno della direzione

5.1.A) La Direzione deve, tramite un documento/policy dimostrare alle funzioni coinvolte il suo impegno al rispetto del codice del consumo per i prodotti o servizi realizzati dalla propria Organizzazione e in particolare, ma non solo, di quelli sottoposti a certificazione a fronte del presente DT.

5.1.B) La Direzione deve definire le responsabilità relative all'applicazione del presente DT individuando un suo delegato che abbia il compito di process owner e abbia l'autorità di far cessare la distribuzione del prodotto in caso si verificano gravi inadempienze al rispetto del codice del consumo e in particolare nell'utilizzo sicuro del prodotto.

5.1.C) La Direzione e i suoi principali collaboratori debbono almeno annualmente esaminare l'efficace applicazione del presente documento prendendo in esame il rispetto di tutti i suoi requisiti e di quelli del codice del consumo. Il delegato della Direzione deve in questa occasione presentare una relazione su questi argomenti, sugli eventuali rischi e sulle problematiche incontrate che serve da base di discussione per futuri miglioramenti da decidere in quella sede.

5.2 Organizzazione aziendale

5.2.A) In riferimento al requisito 5.1.B la Direzione deve definire e mantenere aggiornati un organigramma e un mansionario che indichino le funzioni coinvolte nella realizzazione, stoccaggio, distribuzione, vendita e promozione del prodotto o servizio.

5.2.B) L'Organizzazione deve descrivere in un flusso il processo di realizzazione, stoccaggio, distribuzione, vendita e promozione del prodotto o servizio.

5.3 Sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami

5.3.A) Periodicamente, e comunque almeno in occasione dell'esame annuale, il delegato della Direzione deve inviare alla Direzione un report contenente l'andamento statistico delle segnalazioni e dei reclami un commento su quelle ritenuti più significativi, le azioni attuate per il loro trattamento ed eventuali proposte di miglioramento.

5.3.B) le segnalazioni ricevute devono essere una base per attuare azioni di miglioramento che possono comprendere, tra le altre, modifiche a documenti, al prodotto o al servizio stesso.

5.3.1 Segnalazioni dai consumatori

5.3.1.A) L'Organizzazione deve formalizzare una procedura per la gestione delle segnalazioni ricevute, compresi i reclami, che contenga come minimo: modalità di ricevimento, tempi di risposta al segnalatore, responsabilità, modalità di risposta, criteri di valutazione della segnalazione ed ogni altra indicazione utile.

5.3.1.B) Tale procedura o un suo estratto o la sua applicazione deve essere resa disponibile sul sito internet aziendale in modo da permettere ai consumatori di poter facilmente procedere alla segnalazione

5.3.2 Segnalazioni dagli organi di controllo

5.3.2.A) Le segnalazioni degli organi di controllo come ad esempio AGCOM, ICQRF devono essere gestite come NC ed essere oggetto di immediate azioni che ne consentano l'immediato superamento.

5.3.3 Altre segnalazioni e NC

5.3.3A) L'Organizzazione deve registrare e gestire le eventuali segnalazioni e NC ricevute o identificate nelle attività interne compreso quelle di autocontrollo.

5.4 Documenti

5.4.A) L'Organizzazione deve predisporre e rendere disponibile a Quaser e KONSUMER i seguenti documenti:

- a) Procedure per la realizzazione del servizio e del prodotto;
- b) Documenti di vendita;
- c) Documenti di istruzioni per l'uso all'utente;
- d) Claim;
- e) Procedura Segnalazioni e Reclami;
- f) Procedura Gestione Non Conformità;
- g) Relazioni di rendicontazione annuale;
- h) Sintesi degli adempimenti ex lege adottati in materia di obblighi vigenti in materia di diritti dei consumatori;
- i) Ogni altro documento ritenuto necessario dall'Organizzazione o richiesto da Quaser e KONSUMER.

5.4.B) I documenti del punto 5.4.A) devono essere chiaramente identificati con sigla ed edizione e devono essere chiaramente indicate le funzioni responsabili per la loro emissione, approvazione, aggiornamento e distribuzione.

5.5 Adesione a codici di condotta ed autoregolamentazione

5.5.A) L'Organizzazione deve identificare i codici di condotta e di autoregolamentazione che impattano sulle sue attività, prodotti e servizi ai fini del rispetto del codice del consumo

5.5.B) L'Organizzazione deve applicare e, ove necessario controfirmarli, prevedendo responsabilità (cfr 5.1 e 5.2) e modalità per la loro attuazione

5.5.C) L'Organizzazione deve monitorare la corretta applicazione dei codici di condotta e di autoregolamentazione ed attuare immediate azioni per risolvere eventuali scostamenti rispetto a quanto richiesto.

5.6 Autocontrollo

5.6.A) periodicamente ma almeno una volta all'anno per le imprese piccole e medio piccole e due volte all'anno per le altre imprese, l'Organizzazione deve effettuare delle verifiche di autocontrollo che comprendano la verifica del rispetto dei requisiti del presente documento tecnico e, se applicabili:

- a) la rintracciabilità a monte del prodotto o servizio;
- b) la tracciabilità a valle del prodotto o servizio;
- c) effettuare prove di richiamo del prodotto distribuito;
- d) il rispetto delle specifiche di prodotto, servizio e del loro stoccaggio, distribuzione, vendita e comunicazione.

5.6.B) L'Organizzazione deve definire ed attuare procedure per il monitoraggio delle attività di realizzazione, stoccaggio, distribuzione, vendita e promozione del prodotto o servizio identificando le responsabilità, autorità, metodologie e criteri di rilascio, accettazione in deroga o ritiro.

5.6.C) In caso di NC l'Organizzazione deve attuare azioni che permettano il ripristino della conformità del prodotto o del servizio in tutte le fasi di realizzazione, stoccaggio, distribuzione, vendita e promozione.

Nei casi più gravi l'Organizzazione deve essere in grado di cessare la distribuzione del prodotto o l'erogazione del servizio attuando eventuali procedure di richiamo.

5.6.D) L'autocontrollo deve ad oggetto le modalità di contatto con il consumatore e di comunicazione con il mercato. Tale attività deve riguardare anche le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami e di conclusione del contratto (come ad esempio la gestione della garanzia)

6. REQUISITI DI PRODOTTO E SERVIZIO

6.1 Requisiti generali di prodotto e servizio

6.1.A) Per ogni prodotto o servizio sottoposto a certificazione a fronte del presente documento l'Organizzazione, oltre a quanto disposto dal codice del consumo e dalle leggi speciali applicabili, deve predisporre e mettere a disposizione del consumatore:

- a) La specifica tecnica e/o una etichetta predisposte secondo le disposizioni di legge e la scheda di sicurezza quando necessario;
- b) Documenti contrattuali e carte dei servizi;
- c) Altri documenti che possono essere ritenuti utili per migliorare la trasparenza relativamente al prodotto o al servizio.

6.1.1 Fascicolo Tecnico

6.1.1.A) Per ogni prodotto o servizio sottoposto a certificazione a fronte del presente documento l'Organizzazione deve inoltre predisporre e mettere a disposizione di Konsumer e di Quaser un fascicolo tecnico con le informazioni necessarie raccolte al fine di garantire la conformità del prodotto o servizio al presente DT e al codice del consumo.

6.1.1.B) Il fascicolo tecnico deve contenere, oltre alla documentazione indicata al requisito 5.4, una descrizione del prodotto o servizio, le sue specifiche tecniche, le tipologie di monitoraggi effettuati e i risultati

in data non antecedente ai sei mesi rispetto alla verifica, le modalità di comunicazione, le eventuali etichette ed istruzioni all'uso, le eventuali carte dei servizi e tutti gli altri documenti necessari alla valutazione.

6.1.1.C) In alternativa il fascicolo tecnico può contenere ove opportuno il link a siti o documenti purché questi siano a disposizione del team di valutazione.

6.2 Requisiti specifici

6.2.A) Quaser e Konsumer definiscono in fase di offerta i documenti specifici legati al settore merceologico dell'Organizzazione e che deve mettere a disposizione in fase di audit.

6.2.B) In alcuni settori può essere richiesto il campionamento (anche mediante il sistema del mystery shopping) del prodotto per verificarne il rispetto delle specifiche caratteristiche.

7. ORGANISMO DI CONTROLLO

7.A) Konsumer riconosce in Quaser Certificazioni Srl l'Organismo incaricato di verificare con i suoi auditor e con gli esperti di Konsumer l'applicazione del presente documento.

7.B) I team di audit sono composti da auditor qualificati da Quaser e esperti qualificati da Konsumer sulla base delle loro procedure interne.

7.C) In caso di prodotti o servizi che ne richiedano la presenza possono essere inoltre utilizzati:

- a) laboratori di controllo qualità per verificare le loro caratteristiche così come indicato al punto 6.2.B);
- b) eventuali altre strutture tecniche per la valutazione di aspetti specifici del prodotto o servizio come, ad esempio strutture universitarie.

8. ITER DI CERTIFICAZIONE E MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE

8.1 Generalità

8.1.A) Nei requisiti successivi viene descritto l'iter di certificazione e le modalità di effettuazione dell'audit

8.1.B) La certificazione dura tre anni e prevede il rilascio della certificazione e almeno due mantenimenti annuali.

8.1.C) Almeno tre mesi prima della scadenza del certificato deve essere avviato l'iter di rinnovo che prevede l'avvio di un nuovo triennio di certificazione.

8.2 Iteri di certificazione

8.2.A) L'iter di certificazione prevede le seguenti fasi:

- a) Richiesta di offerta di certificazione da parte dell'Organizzazione;
- b) Emissione offerta da parte di Quaser dopo confronto con Konsumer

- c) Accettazione offerta da parte dell'Organizzazione;
- d) Attività di certificazione mediante:
 - i. Analisi documentale;
 - ii. Verifica reputazionale dell'Organizzazione nelle modalità pre-individuate nell'offerta;
 - iii. Audit in campo e campionamento del prodotto (Mystery) e ricevimento report di analisi da parte di un laboratorio qualificato;
 - iv. Rilascio di un report indicante aree di miglioramento;
 - v. Analisi risultanze di audit e in caso di esito positivo rilascio del certificato.
- e) Attività di mantenimento annuale mediante:
 - i. Verifica reputazionale dell'Organizzazione;
 - ii. Eventuale Mystery shopping con eventuale campionamento del prodotto e ricevimento report di analisi da parte di un laboratorio qualificato;
 - iii. Analisi modifiche documentali apportate dalla verifica precedente;
 - iv. Audit in campo;
 - v. Rilascio di un report indicante aree di miglioramento;
 - vi. Analisi risultanze di audit e in caso di esito positivo mantenimento del certificato;

8.2.B) L'attività di ricertificazione triennale prevede il ripetersi di quanto indicato al punto 8.2.A).

8.2.C) In caso di rilievi o di segnalazioni giudicati critici la certificazione potrà essere rifiutata o sospesa fino al loro superamento o fino alla revoca definitiva.

8.2.D) Il certificato identifica i prodotti o servizi sottoposti a certificazione.

8.3 Modalità di effettuazione delle verifiche

8.3.A) La durata delle visite è calcolata congiuntamente tra Quaser e Konsumer.

8.3.B) L'analisi documentale è effettuata mediante lettura del fascicolo tecnico aziendale con eventuale interfaccia con l'Organizzazione. Nella analisi documentale è compresa la visione del sito internet dell'azienda e di un campione dei siti internet ad essa collegati e che vendono o pubblicizzano il prodotto o servizio.

8.3.C) L'audit in campo è effettuato con interviste, analisi delle segnalazioni, reclami e delle NC ricevute, dei requisiti del capitolo 5 del presente documento e della eventuale visione dei processi produttivi e di erogazione del servizio. In caso di necessità viene campionato un prodotto e trasmesso ad un laboratorio di analisi per la verifica del rispetto delle specifiche tecniche.

8.3.D) L'analisi reputazionale viene effettuata ogni anno, generalmente prima della verifica e può prevedere un controllo in internet delle informazioni riguardanti l'Organizzazione e il prodotto o servizio oggetto di certificazione o altre modalità ritenute più opportune. In caso di risultanze negative verrà chiesto alla Organizzazione una nota o una relazione relativa a quanto segnalato.

L'analisi reputazionale prende inoltre in considerazione le segnalazioni ricevute da Konsumer o da Quaser; anche in questo caso verrà richiesto all'Organizzazione una nota o una relazione relativa a quanto segnalato.

8.3.E) Il Mystery Shopping, effettuato quando attuabile, nell'intervallo tra un audit e l'altro prevede l'acquisizione dei servizi erogati dall'Organizzazione o l'acquisto dei suoi prodotti venduti con la tecnica del Mystery Client secondo le indicazioni delle norme della serie UNI 11312.

8.4 Regolamento

8.4.A) Al momento della firma del contratto di certificazione l'Organizzazione ne accetta il relativo regolamento disponibile sul sito di Quaser.

9. COMUNICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE OTTENUTA

9.1 Comunicazione da parte dell'Organizzazione

9.1.A) L'Organizzazione deve condividere e far approvare da Konsumer la procedura di comunicazione che deve prevedere modalità trasparenti tali da non creare dubbi nel consumatore circa il valore della certificazione.

9.1.B) In caso di ritiro o rinuncia alla certificazione l'Organizzazione deve cessare immediatamente ogni forma di comunicazione relativa alla certificazione precedentemente ottenuta.

9.1.C) In caso di sospensione momentanea l'Organizzazione deve limitare il più possibile ogni forma di comunicazione relativamente alla certificazione ottenuta.

9.1.D) L'organizzazione è responsabile della correttezza della comunicazione e al rispetto dei regolamenti di Quaser e Konsumer, pena la sospensione o la revoca della certificazione.

9.1.E) L'organizzazione può richiedere a Quaser e a Konsumer i marchi di certificazione che possono essere utilizzati per pubblicizzare il prodotto o i servizi certificati.

9.1.F) L'impresa deve utilizzare nel rispetto dei principi di trasparenza e correttezza i marchi di certificazione messi a disposizione

9.2.G) Il loro utilizzo difforme rispetto alla procedura approvata o ai regolamenti o al presente documento può essere causa di revoca immediata della certificazione

9.2 Comunicazione da parte di Konsumer e Quaser

9.2.A) Quaser e Konsumer possono a loro discrezione riportare nelle loro comunicazioni e nei loro siti i riferimenti alla certificazione ottenuta.

10. LIMITI DI RESPONSABILITA'

10.A) Konsumer e Quaser sono esonerati da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale comporta la revoca della certificazione e può costituire fonte.

10.B) Konsumer e Quaser verificano a campione i prodotti e servizi oggetto di certificazione e non assumono alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche ed economiche a tal fine adottate dall'Impresa - che rimane l'unica responsabile - né all'accertamento della conformità ai requisiti di

legge. Poiché la certificazione deriva da giudizi di natura professionale basati su un numero limitato d'informazioni, le conclusioni presentano necessariamente un margine d'incertezza.

L'organizzazione è consapevole della responsabilità circa la veridicità, correttezza e completezza delle informazioni e documenti forniti ai fini della presente certificazione ed a tal fine esonera Konsumer e Quaser da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale. In tal caso è fatta salva la possibilità di agire per far valere il risarcimento del danno subito.

Konsumer e Quaser svolgono le attività di verifica con modalità "a campione" facendo affidamento sulle caratteristiche dei prodotti e servizi sottoposti a campionamento, tenuto conto dei parametri di conformità individuati per la specifica attività di certificazione. Eventuali difformità dalle caratteristiche rilevate e certificate nonché ogni scelta relativamente a questioni tecniche o economiche che l'Impresa adotti in modalità differenziata rispetto a quanto certificato non è coperto dalla presente attestazione.

10.C) L'Impresa è consapevole che la certificazione non pregiudica le iniziative che Konsumer, nell'ambito delle sue attività statutarie, può intraprendere a tutela degli interessi individuali, collettivi e diffusi dei consumatori contro l'Impresa stessa qualora siano rilevate condotte contrarie alla legge e agli interessi dei consumatori, ivi compresa la di segnalazione e denuncia alle Autorità competenti.