

**// Nero su bianco  
i nostri valori.  
È quello che ci  
sentirete  
ripetere sempre //**

Delle  
cooperative  
di consumatori.

## LA CARTA DEI VALORI

### PRINCIPI GENERALI

La cooperativa di consumatori è una società fondata sulle persone, costituita per soddisfare i bisogni comuni dei propri soci riguardanti innanzitutto l'acquisto di beni e servizi (ma anche più generalmente di tipo economico, culturale, sociale) che si realizza innanzitutto tramite la gestione di una rete commerciale. La cooperativa è basata sui valori dell'uguaglianza dei diritti, della democrazia, della solidarietà, della responsabilità individuale, dell'equità. Secondo il dettato dei propri Padri fondatori, le Cooperative si ispirano all'etica del lavoro, dell'onestà, del rispetto degli impegni, della responsabilità sociale.



**1. La cooperativa è una società aperta.**

L'adesione è aperta a tutti. Non v'è in cooperativa alcuna discriminazione di tipo politico, religioso, di genere, o altro.

**2. La cooperativa è una società democratica.**

Il potere di decisione spetta a ogni socio in egual misura e si esprime liberamente con il voto.

**3. La cooperativa è una impresa per la solidarietà e non per la speculazione privata.**

Gli utili perseguiti con la gestione sono indirizzati principalmente a riserva indivisibile per garantire lo sviluppo dell'impresa e il vantaggio dei soci attuali e futuri, poi alla promozione cooperativa, poi alla limitata remunerazione della quota sociale ed eventualmente a un ritorno in proporzione degli acquisti fatti.

**4. La cooperativa è indipendente.**

La cooperativa è un'organizzazione autonoma, controllata unicamente dai soci. Essa può stabilire accordi con altre organizzazioni, con i governi o con la pubblica amministrazione, ma è sempre tenuta a preservare la propria autonomia.

**5. La cooperativa è impegnata nella formazione.**

La cooperativa si impegna a formare i propri soci, i loro rappresentanti eletti, i dirigenti, il personale perchè tutti possano contribuire al suo sviluppo e a quello della cooperazione in generale. Si impegna inoltre ad attuare campagne di informazione e sensibilizzazione sulla natura e i vantaggi della cooperazione.

**6. La cooperativa è parte del movimento cooperativo mondiale.**

La cooperativa - per la diffusione e il consolidamento degli ideali e delle pratiche della cooperazione - intrattiene rapporti con le altre cooperative a tutti i livelli: locale, regionale, nazionale e internazionale.

**7. La cooperativa lavora a vantaggio di tutti i consumatori e della comunità.**

La cooperativa è impegnata nella difesa dei diritti e degli interessi di tutti i consumatori nel rispetto dell'ambiente, nell'uso appropriato delle risorse, nella difesa della salute, nella valorizzazione del lavoro, nei rapporti solidali tra le persone.

Questi Principi si ispirano alla Dichiarazione di identità Cooperativa approvata dal 31° Congresso dell'Alleanza Cooperativa Internazionale (Manchester, Inghilterra, 1995).

## INTERLOCUTORI E IMPEGNI

*I soggetti fondamentali della cooperativa sono i soci, verso i quali si indirizzano prioritariamente le sue attività e verso i quali la cooperativa si impegna a render conto. Oltre a ciò la cooperativa si impegna a bilanciare in modo equo i bisogni e gli interessi di altre categorie di soggetti quali consumatori, lavoratori, fornitori, ambiente, società e nuove generazioni, istituzioni, territorio e sistema-paese, cooperazione. La cooperativa assicura a tutti loro la rispondenza delle sue azioni con i doveri liberamente assunti con questa Carta e darà conto dei risultati con il bilancio sociale. Tutti i soci, gli amministratori, i dirigenti, i lavoratori e i collaboratori sono parimenti impegnati per la realizzazione degli impegni che la cooperativa si assume con questa Carta, in proporzione alla responsabilità che ognuno di loro possiede.*

## I SOCI

*La cooperativa appartiene ai soci. A essi corrisponde il complesso dei diritti e dei doveri che hanno portato alla costituzione della cooperativa. I soci sono i primi protagonisti e destinatari del percorso di sviluppo umano e di creazione di valore che ispira l'attività cooperativa.*

### La cooperativa si impegna:

- A offrire ai soci vantaggi esclusivi negli acquisti di beni e servizi e tutela e valorizzazione dei loro risparmi;
- A mettere in atto le forme più efficaci di partecipazione:

modalità elettive, valorizzazione degli organismi rappresentativi delle strutture sociali;

- A offrire ai soci che praticano volontariato nei progetti sociali della cooperativa occasioni di formazione e di informazione;
- A promuovere strumenti di ascolto e dialogo con tutti i soci che li rendano protagonisti nelle scelte della cooperativa;
- A offrire ai soci opportunità di sviluppo umano, in termini di accesso a esperienze e opportunità, che li aiutino a comprendere il mondo contemporaneo nella sua complessità e a scegliere in modo informato e consapevole;
- A proporsi come luogo di incontro e integrazione tra i soci e tra essi e le altre persone, allo scopo di rendere più forte e vera l'istanza di comunità.

## I CONSUMATORI

*La cooperativa si impegna a rappresentare gli interessi dei consumatori nel mercato e nella società. Si impegna a offrire a tutti coloro che si rivolgono ai suoi servizi prodotti di qualità, sicuri e il cui uso sia in armonia con la natura; a produrre le giuste informazioni in un ambiente amichevole, così che ognuno possa compiere scelte libere e responsabili. La cooperativa promuove una cultura del consumo in cui le scelte non corrispondano solo a un bisogno, ma che siano una affermazione di identità, una espressione di valori e convinzioni.*

### La cooperativa si impegna:

- A scegliere i prodotti cercando il giusto equilibrio di prez-

zo, servizio, sicurezza e qualità. I prodotti lontani da questi requisiti non sono messi in vendita;

- A promuovere una cultura del consumo responsabile; a curare in particolare le qualità dei prodotti a marchio Coop, alimentari e non, conservati o freschi, per rispondere adeguatamente alla richiesta di convenienza, di salubrità, di sicurezza, di rispetto dell'ambiente;
- A far sì che il personale di vendita sia preparato per rispondere con competenza e gentilezza alle richieste di soci e clienti;
- A restituire il denaro o a sostituire la merce che non sia stata di soddisfazione dell'acquirente, secondo modalità prestabilite;
- A svolgere un'adeguata e corretta informazione sui consumi, attraverso le etichette, i punti di vendita e altri mezzi di comunicazione;
- A segnalare i prodotti che, per composizione e per caratteristiche dell'imballaggio, sono più rispettosi dell'ambiente;
- A modificare nel tempo il proprio paniere di offerta per venire incontro ai nuovi bisogni, alle nuove aspirazioni, ai nuovi modelli di vita;
- A dialogare e collaborare con le associazioni dei consumatori, ambientaliste e del Terzo settore attraverso iniziative che promuovano una cultura del consumo informata e responsabile.

## I LAVORATORI

*Il lavoro è uno degli elementi fondamentali dell'impresa cooperativa. Per questo la cooperativa assicura ai suoi*

*lavoratori pari opportunità, condizioni di lavoro eque, rispetto della dignità personale, valorizzazione delle capacità professionali nonché adeguata formazione e coinvolgimento. Chi lavora nella cooperativa, qualsiasi funzione svolga, contribuisce a realizzare la sua missione e ne è direttamente testimone verso il corpo sociale. Per questo è valorizzato il senso di responsabilità di ognuno e la capacità d'essere parte attiva per il migliore servizio ai soci e ai clienti.*

### La cooperativa si impegna:

- A favorire la partecipazione dei lavoratori, singolarmente o in gruppi, stimolando lo spirito creativo e la collaborazione nel rispetto delle funzioni e delle attribuzioni di ciascuno; per questo li tiene informati e instaura procedure per raccogliere il loro contributo;
- A evitare ogni tipo di favoritismo o di discriminazione e a favorire le attitudini personali e l'aderenza ai principi cooperativi. Nella selezione e nella valutazione del personale la cooperativa usa obiettività, equità e coerenza e utilizza procedure trasparenti;
- A preferire la crescita interna e a questo fine organizza un'attività formativa che alimenti le capacità professionali e lo spirito cooperativo;
- Ad affidare ai propri dirigenti il compito di primi divulgatori dei valori cooperativi all'interno della azienda. I dirigenti devono essere visti come esempio: da loro si pretende serietà, rigore, competenza, rispetto dei valori cooperativi e costante coerenza fra il dire e il fare. La carica dirigenziale è sempre intesa come responsabilità e mai come privilegio;
- A contare su tutti coloro che, a qualsiasi livello, hanno responsabilità di coordinare e guidare il lavoro altrui. Da loro dipende in gran parte la possibilità per tutti di lavorare con

competenza, di crescere professionalmente, di dare il miglior servizio ai consumatori, di sentirsi cooperatori;

- A considerare i sindacati e le rappresentanze aziendali dei lavoratori non soltanto il riferimento per la definizione delle condizioni di lavoro per lo sviluppo delle relazioni interne, ma interlocutori primari sui temi dell'equità, della giustizia sociale, della tutela dei soggetti deboli.

## I FORNITORI

*La cooperativa sceglie i fornitori nell'interesse dei suoi soci e di tutti i consumatori. Vengono privilegiati i fornitori che godono di buona reputazione, che hanno stabilito codici etici per il loro comportamento, che sviluppano programmi sociali, che si dimostrano sensibili ai problemi ambientali, che adottano politiche del lavoro corrette, che si impegnano nell'innovazione e che riconoscono il valore dell'economia cooperativa. I rapporti con i fornitori non potranno che essere improntati a trasparenza, onestà e correttezza reciproche.*

### La cooperativa si impegna:

- A onorare i suoi impegni e si attende dai suoi fornitori comportamenti specchiati;
- A ricercare, quando acquista merci e servizi, la massima convenienza in rapporto alle qualità del prodotto;
- A chiedere ai fornitori di adottare procedure di controllo sulle materie prime, sul processo di produzione sul prodotto finito e a presentare certificazioni di conformità. La deviazione dagli standard qualitativi e igienici pattuiti, l'aumento

ingiustificato dei prezzi, nonché il manifestarsi di gravi disservizi, comportano la revisione del contratto o l'interruzione dei rapporti;

- A intrattenere particolari condizioni di rapporto di collaborazione e di controllo con chi realizza i prodotti con il marchio Coop. Con loro i rapporti, i controlli, i capitolati e le garanzie sono particolarmente intensi e stringenti, dato che per queste produzioni è pretesa la massima affidabilità;
- A non accettare dai fornitori regali e omaggi tesi a influenzare la valutazione obiettiva della qualità e del prezzo delle merci o dei servizi trattati;
- A scegliere, ovunque possibile, rapporti diretti senza intermediazione;
- A privilegiare i produttori agroalimentari italiani e le produzioni rispettose dell'ambiente e della natura;
- A scegliere esclusivamente imprenditori che adottano politiche del lavoro corrette e a escludere i fornitori di merci prodotte con lo sfruttamento del lavoro, di quello minorile in particolare o comunque fabbricate in disprezzo dei diritti fondamentali della persona;
- A promuovere il commercio equo e solidale, in particolare con i Paesi in via di sviluppo e con i soggetti che tengono in conto la solidarietà umana nel mercato.

## L'AMBIENTE

*La cooperativa considera l'ambiente un bene di tutti, che va salvaguardato dalla speculazione, dal malgoverno, dall'incuria e che può essere un prezioso elemento di sviluppo*

e competitività. L'ambiente deve essere preservato come principale bene comune e per senso responsabilità verso le generazioni future.

#### La cooperativa si impegna:

- A fare in modo che le sue iniziative siano in armonia con l'ambiente, per quanto lo permettano le tecnologie disponibili e la sostenibilità economica delle attività;
- A svolgere attività di informazione e sensibilizzazione verso soci e clienti, affinché anche gli atti di consumo si svolgano in modo da privilegiare sempre la dimensione della sostenibilità;
- Ad adottare con tempestività le innovazioni ambientali nella progettazione del proprio prodotto a marchio;
- A ridurre nei punti di vendita e nei magazzini le cause di inquinamento, promuovere il risparmio energetico, a favorire la riduzione dei rifiuti;
- A offrire, in quanto attore significativo della società in cui è presente, secondo le proprie possibilità e in coerenza con le proprie attività, collaborazione all'amministrazione pubblica per la progettazione, la sperimentazione e svolgimento di iniziative di salvaguardia ecologica;
- A privilegiare i fornitori che manifestano sensibilità ecologica;
- A promuovere la qualità ambientale dei propri spazi di lavoro, formando adeguatamente i propri dipendenti a comportamenti attenti all'ambiente e processi e procedure inerenti la salute e la sicurezza;
- A considerare i temi ambientali nelle proprie attività di formazione al consumo, con particolare attenzione alle giovani generazioni;
- A contribuire, nella misura delle sue possibilità, alla sal-

vaguardia della biodiversità e alla qualità ambientale e paesaggistica rifacendosi in ogni sua scelta al principio di precauzione;

- A dar conto delle valutazioni di impatto ambientale delle proprie iniziative.

### LA SOCIETÀ E LE NUOVE GENERAZIONI

*La cooperativa fa parte della comunità e dà il suo contributo per migliorarne le condizioni materiali, morali e culturali. Per questo collabora con la scuola, con istituzioni culturali e scientifiche, con i mezzi di informazione. La cooperativa crede che la cultura sia uno degli elementi determinanti del benessere sociale e serva al consumo responsabile, al dialogo sociale, alla cittadinanza attiva. La cooperativa considera quindi la cultura una componente significativa del proprio paniere di offerta, a cui far accedere i propri soci, i consumatori e la società in generale, con particolare attenzione per le nuove generazioni.*

#### La cooperativa si impegna:

- A inserire tra le sue attività programmi di arricchimento delle conoscenze per studenti, insegnanti e genitori sui temi della alimentazione, dei consumi, dell'ambiente e della cooperazione e più in generale della cultura contemporanea;
- A produrre informazioni, elaborazioni e approfondimenti sull'economia, sui consumi, sulla distribuzione, sulla cooperazione, sulla democrazia economica;
- A confrontare e scambiare esperienze, studi e ricerche con le università e i centri della ricerca scientifica, con i

centri studi e con i singoli studiosi e professionisti per incrementare il suo patrimonio culturale e la capacità di tutela dei consumatori e per contribuire in generale allo sviluppo della conoscenza;

- A promuovere e sostenere progetti per la produzione, l'accesso e la condivisione di conoscenze ed esperienze culturali nei propri ambiti di interesse e di attività;
- A facilitare l'integrazione nel tessuto sociale dei cittadini immigrati; a promuovere iniziative ed esperienze culturali nei suoi spazi commerciali e produttivi.

### LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

*L'Unione Europea, il Governo centrale, le Regioni e le Amministrazioni locali trovano nelle cooperative piena disponibilità alla collaborazione, nell'interesse dei consumatori e nel rispetto dei diritti costituzionali garantiti alla cooperazione. La cooperativa fa completamente proprie le intenzioni democratiche sancite dalla Costituzione e si impegna a sostenerle e svilupparle nei propri ambiti di competenza.*

#### La cooperativa si impegna inoltre:

- A difendere e rivendicare verso qualsiasi governo e forza politica il diritto a operare nel mercato e nella società secondo i propri principi, nel rispetto del pluralismo economico e in coerenza al dettato costituzionale, senza pretendere dunque alcun favore, ma senza subire limitazioni e preclusioni;
- A intrattenere sempre con le istituzioni pubbliche rapporti trasparenti;
- A proporre alle amministrazioni pubbliche iniziative e pro-

getti economici e sociali che tengono conto degli interessi di tutta la collettività;

- A muoversi nel rispetto della programmazione pubblica del settore distributivo e dei consumi in generale;
- A proporre ai governi di ogni livello le innovazioni legislative e programmatiche a vantaggio dei consumatori oltre che dei propri soci e della promozione cooperativa;
- A difendere, nell'ambito del proprio progetto imprenditoriale, i diritti diffusi in campo di salute pubblica, di sicurezza ambientale e alimentare, di sostenibilità;
- A partecipare ai processi di governance sociale e condivisa, nella misura delle proprie competenze e responsabilità.

### IL TERRITORIO E IL SISTEMA-PAESE

*La cooperativa interpreta la sua missione all'interno delle comunità in cui più direttamente opera e dell'intero sistema-paese, attraverso le sue attività sociali e commerciali, in relazione con una pluralità di esperienze, persone e storie. Contribuisce a promuoverne la competitività e l'efficienza per la creazione di migliori opportunità economiche per le imprese e di nuovi posti di lavoro, specialmente per i giovani.*

#### La cooperativa si impegna:

- A promuovere una riflessione sul senso e le potenzialità dell'organizzazione cooperativa nei nuovi scenari economici e sociali, attraverso ricerche, pubblici dibattiti, laboratori e progetti sperimentali di natura formativa e gestionale;
- A tutelare e a concorrere allo sviluppo di qualità dell'impresa agroalimentare italiana;

- A sviluppare la competizione onesta e chiara tra le imprese, per il vantaggio dei consumatori e del mercato;
- A guardare con favore a tutte le iniziative che migliorano la collaborazione tra le imprese, in quanto rispettose dei diritti dei consumatori e lavoratori e rivolte all'arricchimento del patrimonio economico nazionale;
- A sostenere le iniziative che favoriscono la capacità innovativa dei territori, con particolare attenzione ai temi della partecipazione e della creazione di nuova imprenditorialità, specialmente quella giovanile;
- A sostenere le iniziative per attrarre e valorizzare risorse umane di qualità e investimenti;
- A concorrere alla creazione di reti di collaborazione e cooperazione tra diversi territori.

### LA COOPERAZIONE

*La cooperativa ritiene fondamentale per la nostra società lo sviluppo di un forte movimento cooperativo, unito ed efficiente, con chiari scopi di mutualità e di solidarietà verso i più deboli e svantaggiati, di equità e di benessere.*

#### La cooperativa si impegna:

- A collaborare con le altre cooperative;
- A concorrere allo sviluppo di tutta la cooperazione nell'ambito delle decisioni associative e consortili e nei limiti imposti dalla difesa del proprio patrimonio e della propria integrità;
- A operare per il buon funzionamento degli organismi associativi e consortili, delle strutture e delle società comuni

di settore e intersettoriali e si impegna a verificarne costantemente il funzionamento in relazione alla loro efficacia, economicità e reale utilità;

- A ricercare il più alto livello di unità politica e di iniziative, consapevoli dell'importanza di fare sistema. Considera dunque l'Associazione e le sue articolazioni il luogo preposto a regolare i rapporti tra le cooperative di consumatori e assicura la massima trasparenza del proprio operato, fornendo agli organismi associativi tutta la documentazione richiesta a tale scopo;
- A favorire lo sviluppo e la diffusione di società cooperative e di solidarietà sociale che si formino a seguito di esperienze di associazionismo e volontariato;
- A collaborare con le cooperative europee e degli altri continenti. Ne condivide origine, natura e missione sociale, e per questo opera insieme alle consorelle straniere per la ricerca e l'utilizzo di tutte le opportunità possibili negli affari e per lo sviluppo della cooperazione;
- A promuovere la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione nella conduzione delle società cooperative; ne favorisce la progettazione e la nascita;
- A collaborare con associazioni di persone con lo scopo disinteressato di soccorrere i più deboli e svantaggiati, di aiutarsi vicendevolmente, di diffondere cultura. Con esse confronta i propri obiettivi, nel rispetto delle specificità ideali, religiose e culturali e delle autonomie di ciascuno;
- A partecipare insieme con tali associazioni a iniziative e campagne di informazione ed educazione volte alla prevenzione del disagio sociale, all'educazione ai consumi, alla difesa della salute, dell'ambiente e dei diritti di cittadinanza.

LA CARTA DEI VALORI DELLE COOPERATIVE DI CONSUMATORI APPROVATA DALLA 2ª ASSEMBLEA NAZIONALE DEI DELEGATI. Milano 26-27 marzo 2009