

L.R. PUGLIA 15 maggio 2006, n. 12 ⁽¹⁾.

Norme per l'attuazione delle politiche in favore dei consumatori e degli utenti ⁽²⁾.

(1) Pubblicata nel B.U. Puglia 19 maggio 2006, n. 61.

(2) Vedi, anche, la [Delib.G.R. 9 maggio 2012, n. 872](#), la [Delib.G.R. 18 febbraio 2013, n. 230](#) e la [Delib.G.R. 21 ottobre 2014, n. 2162](#).

Il Consiglio regionale ha approvato

Il Presidente della Giunta regionale

promulga la seguente legge:

Art. 1

Finalità e obiettivi.

1. La Regione Puglia favorisce il ruolo sociale ed economico dei cittadini, singoli e associati, quali consumatori e utenti di beni e servizi e riconosce, altresì, la funzione sociale delle associazioni dei consumatori e degli utenti incentivando le azioni finalizzate alla tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi.

2. La Regione Puglia, nel rispetto della Costituzione e in conformità dei principi contenuti nel Trattato sull'Unione europea nonché della normativa comunitaria e nazionale, nell'ambito dei propri strumenti di programmazione strategica:

a) attua i diritti e protegge la salute dei consumatori e degli utenti, con particolare riguardo ad anziani, disabili e minori e incentiva la prevenzione;

b) tutela la sicurezza e la qualità dei prodotti, dei servizi, dei processi produttivi e distributivi, anche mediante la promozione e l'adozione delle Carte della qualità, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;

c) garantisce gli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti;

d) promuove la soluzione delle controversie attraverso la conciliazione tra consumatori e imprese e pubblica amministrazione;

e) favorisce la tutela dei diritti dei risparmiatori e degli utenti dei servizi bancari, finanziari e assicurativi, anche mediante collaborazioni con le Camere di commercio, per diffondere le attività di conciliazione per controversie relative ai rapporti bancari, finanziari e assicurativi, previa fissazione di clausole conciliative nelle forme contrattuali. A tal fine favorisce, altresì, convenzioni e documenti d'intesa con gli istituti di credito presenti sul territorio regionale;

f) promuove una politica di educazione, di formazione e di informazione dei consumatori e degli utenti;

g) promuove lo sviluppo dell'associazionismo libero e volontario tra i consumatori e gli utenti e del loro diritto a essere rappresentati;

h) promuove la collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni e una migliore erogazione dei servizi pubblici, attraverso l'approvazione di indicatori condivisi di qualità e di efficienza;

i) coordina gli orari delle attività commerciali e dei pubblici esercizi, al fine di un'armonizzazione delle esigenze dei consumatori e degli utenti.

3. La Regione si avvale, per l'attuazione della politica dei consumatori e dell'efficienza dei servizi nel mercato pugliese, della Consulta regionale dei consumatori e degli utenti, di seguito denominata CRCU.

Art. 2

Consulta regionale dei consumatori e degli utenti.

1. La Regione, per il perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 1, istituisce la CRCU.

2. La CRCU è nominata con decreto del Presidente della Giunta regionale e rimane in carica per la durata della legislatura. Essa è composta dall'Assessore regionale al ramo o da suo delegato, che la presiede, da un rappresentante per ciascuna delle associazioni dei consumatori iscritte nel registro regionale e riconosciute dal Consiglio nazionale dei consumatori e utenti (CNCU), da un rappresentante dell'ANCI, dell'UPI, dell'UNIONCAMERE e dell'Ufficio scolastico regionale.

3. La Giunta regionale, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, adotta il regolamento ⁽³⁾ contenente i requisiti per il

riconoscimento e per l'iscrizione al registro delle associazioni dei consumatori, le procedure di funzionamento della CRCU e le modalità di attuazione dei programmi. Il provvedimento è adottato sentite le rappresentanze degli enti locali, delle organizzazioni dei consumatori e del commercio e delle organizzazioni sindacali a livello regionale.

4. Presso il Settore commercio è istituito il Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

5. Il dirigente del Settore commercio cura la pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione di ogni riconoscimento delle Associazioni iscritte nel Registro regionale.

(3) Vedi, al riguardo, il [Reg. 20 novembre 2006, n. 19](#).

Art. 3 *Compiti della CRCU.*

1. La CRCU ha sede presso il Settore commercio e svolge i seguenti compiti:

a) esprimere pareri obbligatori consultivi su ogni atto di programmazione e sulle proposte di legge che coinvolgono interessi dei consumatori e degli utenti, avvalendosi, altresì, del sistema delle audizioni delle Commissioni consiliari regionali;

b) studiare i problemi della tutela dei consumatori e degli utenti e proporre indagini, ricerche, conferenze e altre iniziative sui problemi relativi ai temi del consumerismo;

c) promuovere ogni forma di raccordo e collaborazione con analoghi organismi regionali, nazionali e dell'Unione europea, le università, le aziende sanitarie locali, le agenzie regionali come l'Arpa e l'Ares, il Corecom, il sistema camerale, i Comuni e le Province, nonché enti o commissioni regionali di interesse dei consumatori e degli utenti;

d) formulare proposte per migliorare la qualità dei servizi e garantire i diritti dei consumatori;

e) predisporre, entro il 15 marzo di ogni anno, una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente;

f) istituire forme permanenti di consultazione con le rappresentanze degli imprenditori, dei produttori, degli agricoltori, degli enti locali e delle organizzazioni sindacali.

2. Al fine di realizzare gli interventi istituzionali mirati a favore dei consumatori e degli utenti e dare attuazione alle politiche in favore dei consumatori, la Regione si avvale delle risorse finanziarie a essa assegnate dal Ministero delle attività produttive - Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori e degli utenti - e da specifici progetti, nonché di eventuali fondi comunitari.

Art. 4

Informazione e formazione dei consumatori.

1. La Giunta regionale approva annualmente, ai fini dell'informazione e formazione dei consumatori e degli utenti, un programma di iniziative che sono realizzate direttamente, anche in collaborazione con gli enti locali, con le associazioni dei consumatori di cui all'articolo 3, con le Camere di commercio, con gli organi di stampa e con le emittenti radio e televisive pubbliche e private.

2. La Regione favorisce, in particolare, d'intesa con le autorità scolastiche, la realizzazione di corsi di educazione permanente nonché cura la predisposizione di supporti scientifici e delle attrezzature necessarie alla realizzazione di queste attività in collaborazione con gli organi della scuola.

3. La Giunta regionale, in collaborazione con le università, le scuole, gli istituti specializzati e le associazioni dei consumatori di cui all'articolo 3, promuove, inoltre, corsi di formazione professionale di personale tecnico sulle materie che possono efficacemente tutelare il consumatore-utente, nell'ambito delle figure professionali previste dalle norme vigenti.

4. La Regione assicura la necessaria integrazione e il coordinamento con le politiche regionali comunque rivolte alla tutela dei diritti dei cittadini nelle materie oggetto della presente legge, del [decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206](#) (Codice del consumo), dell'[articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229](#) (Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione) e di altra normativa connessa, con il coinvolgimento dei diversi attori sociali e istituzionali.

5. Alle Associazioni dei consumatori e degli utenti e ai loro rappresentanti o referenti è preclusa ogni attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni e servizi prodotti da terzi e ogni connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione.

Art. 5
Sportello del consumatore.

1. Presso la Giunta regionale è istituito lo "Sportello del consumatore", avente le seguenti finalità:

a) istituzione di un call center e spazio web idoneo alla diffusione di notizie sull'attività del consumerismo pugliese e ricezione delle segnalazioni di violazioni di diritti degli utenti dei servizi erogati o vigilati dalla Regione Puglia e successivo intervento presso l'Assessorato regionale competente al fine di un miglioramento del servizio;

b) raccolta di azioni, indagini, rilevazioni, prove comparate su standard qualitativi, studi e ricerche eseguite dalle associazioni regionali di cui all'articolo 3 nell'ambito della tutela dei consumatori, degli utenti e dell'ambiente e corretta applicazione della normativa esistente in ambito consumeristico e pubblicazione su apposito spazio web della Regione.

2. Lo sportello è gestito dalle associazioni dei consumatori, sulla base di proposta formulata dalla CRCU.

Art. 6
Osservatorio dei prezzi e dei consumi.

1. È istituito presso il Settore commercio l'Osservatorio dei prezzi e dei consumi.

2. L'Osservatorio dei prezzi e dei consumi ha, in particolare, i seguenti compiti:

a) condurre indagini e rilevazioni sull'andamento, sugli sviluppi e sulla struttura dei consumi;

b) effettuare prove comparate sugli standard qualitativi e sui prezzi, avvalendosi anche degli enti che dispongono di idonee strutture tecnico-scientifiche e portare a conoscenza dei consumatori i risultati di tali prove;

c) esaminare l'andamento dei prezzi in materia di prodotti a prezzi liberi, sorvegliati o disciplinati.

3. I programmi di attività dell'Osservatorio dei prezzi e dei consumi sono predisposti d'intesa con la CRCU. Per lo svolgimento della propria attività l'Osservatorio può avvalersi, mediante apposite convenzioni, della collaborazione di enti, centri di ricerca specializzati o istituti universitari, ovvero, a norma delle leggi vigenti, di esperti dotati di particolare qualificazione tecnico-scientifica.

Art. 7

Norma finanziaria.

1. In sede di prima applicazione della presente legge è stanziata sul bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2006 la somma di euro 300 mila così come di seguito indicato, con prelievo di pari importo dal cap. 1110070 - u.p.b. 10.4.1, giusta articolo 12 (Fondo speciale per il finanziamento di leggi regionali in corso di approvazione) della [legge regionale 30 dicembre 2005, n. 19](#) (Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2006 e bilancio pluriennale 2006-2008):

Unità previsionale di base 2.2.1

CNI 351010 "Spese per le attività della CRCU -

[articolo 2, legge regionale 15 maggio 2006, n. 12](#)" euro 20.000,00

CNI 351015 "Spese per l'informazione e la formazione -

[articolo 4, legge regionale 15 maggio 2006, n. 12](#)" euro 150.000,00

CNI 351020 "Spese per Sportello e Osservatorio prezzi -

[articoli 5 e 6, legge regionale 15 maggio 2006, n. 12](#)" euro 130.000,00

2. Per gli esercizi finanziari futuri si provvederà in sede di approvazione del bilancio annuale di previsione.

La presente legge è dichiarata urgente e sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione ai sensi e per gli effetti dell'[art. 53, comma 1, della L.R. 12 maggio 2004, n. 7](#) "Statuto della Regione Puglia" ed entrerà in vigore il giorno stesso della sua pubblicazione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare come legge della Regione Puglia.