

L.R. Abruzzo 10 dicembre 2010, n. 53 ⁽¹⁾.

Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti.

(1) Pubblicata nel B.U. Abruzzo 17 dicembre 2010, n. 15 straord..

Il Consiglio regionale ha approvato;

Il Presidente della Giunta regionale

promulga la seguente legge:

Art. 1 *Finalità.*

1. La Regione Abruzzo, in conformità alla normativa comunitaria ed alla legislazione statale e nell'esercizio delle funzioni di propria competenza riconosce, promuove e tutela il ruolo economico e sociale dei cittadini in qualità di consumatori ed utenti di beni e servizi di godimento individuale e collettivo.

2. Per le finalità di cui al comma 1 la Regione Abruzzo promuove tutte le forme associative fra i consumatori e gli utenti purché siano costituite e dirette democraticamente e svolgano iniziative, non riconducibili ad attività di natura privata con scopi di lucro, volte a tutelare i diritti di consumatori ed utenti. Nell'esercizio delle funzioni di propria competenza, la Regione persegue tutti quegli obiettivi atti a garantire i diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti quali:

- a) diritto alla tutela della salute;
- b) diritto alla sicurezza, alla qualità e igienicità dei prodotti, dei servizi nonché dei processi produttivi e la partecipazione agli stessi;
- c) diritto ad usufruire di un ambiente salvaguardato attraverso anche l'incentivazione dello sviluppo sostenibile, del risparmio energetico e della riduzione dell'impatto ambientale;
- d) diritto ad un'informazione commerciale veritiera, comprensibile e verificabile su tutti i beni e servizi di godimento individuale e collettivo;
- e) diritto di educazione al consumo di tutti quei prodotti rispondenti ai criteri dettati dalla normativa comunitaria e nazionale in campo di inquinamento

ambientale, trasparenza dei materiali impiegati nei processi produttivi dei beni, trasparenza delle fasi produttive nei costi, luoghi di provenienza, vendita e rispetto dei diritti dei lavoratori impiegati nella produzione degli stessi;

f) diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;

g) diritto alla promozione, al sostegno e alla libera manifestazione dell'associazionismo democratico tra i consumatori e gli utenti;

h) diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità, efficienza ed economicità;

i) diritto ad usufruire di servizi di tutela giudiziale e stragiudiziale trasparenti, imparziali e con tempistiche brevi;

l) diritto alla tutela dell'incolumità personale;

m) diritto alla partecipazione e alla trasparenza nei procedimenti delle pubbliche amministrazioni;

n) diritto di accesso diretto alla giustizia senza intermediazione di tecnici;

o) diritto di informazione e di accesso gratuito a tutti gli atti pubblici compreso le visure camerali;

p) tutti i diritti riguardanti i consumatori ed utenti osservati nella Costituzione Italiana, e nella legislazione comunitaria e nazionale non contemplati nella presente legge.

Art. 2 *Consulta regionale degli Utenti e dei Consumatori.*

1. Per il conseguimento degli obiettivi di cui all'[articolo 1](#), commi 1 e 2, la Regione si avvale della Consulta regionale degli Utenti e dei Consumatori di seguito denominata "CRUC".

2. La CRUC svolge i seguenti compiti:

a) formula studi e proposte, avvalendosi di un proprio ufficio studi, sugli interventi di programma e sui disegni di legge della Giunta regionale che, direttamente o indirettamente, interessano i consumatori ed utenti;

b) propone alla Giunta regionale studi e ricerche, atti normativi, tavoli di lavoro, convegni ed altre iniziative, con la collaborazione delle imprese, inerenti le filiere di produzioni dei beni, il commercio e il consumo, tesi a incentivare un'economia sana e sostenibile secondo standard di qualità, efficienza ed economicità;

c) favorisce ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche locali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, proponendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali;

d) elabora programmi per la diffusione delle informazioni presso i consumatori e gli utenti;

e) promuove la prevenzione e la tutela della salute di consumatori ed utenti e la tutela dell'ambiente, segnalando agli organi politici competenti la necessità di richiedere ai Servizi delle Agenzie Regionali locali abilitate, l'effettuazione di analisi chimiche o chimico - fisiche, geologiche e biologiche, in materia di rifiuti, inquinamento acustico, di qualità dell'aria, delle acque e del suolo, in attuazione delle normative regionali e nazionali in materia di tutela igienica di alimenti e bevande, di controllo dell'inquinamento atmosferico, del suolo e degli scarichi idrici;

f) esamina l'andamento dei prezzi in materia di prodotti a prezzi liberi, sorvegliati o disciplinati, costituendo all'occorrenza appositi osservatori;

g) promuovere l'attuazione di quanto disposto dall'[articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244](#) "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge Finanziaria 2008)", e dall' [articolo 11, comma 2 della legge regionale 5 agosto 2004, n. 23](#)(Norme sui servizi pubblici locali a rilevanza economica) in merito alla partecipazione delle Associazioni di Consumatori ed Utenti, iscritte presso la CRUC, alla predisposizione delle carte dei servizi;

h) promuove, in favore degli Enti riconosciuti per la formazione professionale, appositi corsi anche in collaborazione con forze dell'ordine, distretti sanitari, enti pubblici, imprese, uffici giudiziari ecc. per il personale delle associazioni iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di Consumatori e Utenti di cui all'[articolo 4](#).

Art. 3 *Composizione della CRUC e modalità di funzionamento.*

1. La Consulta regionale degli Utenti e dei Consumatori "CRUC" è composta:

a) dall'Assessore regionale delegato in materia o da un suo delegato, che la presiede;

b) da due rappresentanti per ciascuna delle Associazioni di Consumatori ed Utenti iscritte nel registro di cui all'[articolo 4](#);

c) dal Dirigente del Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio o da un Funzionario da questi delegato.

2. Il Presidente della Giunta regionale, entro novanta giorni dal suo insediamento, nomina con proprio atto i componenti effettivi e supplenti della CRUC su designazione delle stesse associazioni. I componenti così nominati rimangono in carica per tutto il periodo della Legislatura.

3. Qualora le associazioni già iscritte perdano uno dei requisiti richiesti dall'[articolo 4](#) o nuove associazioni chiedano l'iscrizione alla CRUC, il Presidente della Giunta regionale provvede ad aggiornare la sua composizione con proprio atto.

4. I componenti della CRUC vengono invitati alle riunioni tramite mezzi che ne assicurino il ricevimento e almeno otto giorni prima dalla data della riunione.
 5. Per la validità delle sedute della CRUC è necessaria la presenza della maggioranza assoluta dei componenti.
 6. La CRUC delibera a maggioranza dei componenti presenti e in caso di parità prevale il voto del Presidente.
 7. La CRUC, su accordo tra i componenti, può invitare alle riunioni i Dirigenti regionali, i rappresentanti di enti ed organismi che svolgono funzioni di regolamentazione o di normazione del mercato, delle categorie economiche e sociali interessate, delle pubbliche amministrazioni competenti, nonché esperti delle materie trattate, senza diritto di voto.
 8. Le funzioni di segretario della CRUC sono svolte da un Funzionario del Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio.
 9. Gli incarichi dei componenti della CRUC sono gratuiti e le eventuali spese di missione sono a carico delle amministrazioni, enti ed associazioni che designano i propri rappresentanti.
-
-

Art. 4 *Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti.*

1. È istituito, presso il Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio, il Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti.
2. L'iscrizione nel registro di cui al comma 1 è subordinata al possesso dei seguenti requisiti:
 - a) avvenuta costituzione, per atto pubblico o per scrittura privata regolarmente registrata da almeno tre anni e possesso di uno statuto che preveda la sede legale nella Regione Abruzzo e sancisca un ordinamento a base democratica e preveda come scopo esclusivo la tutela dei consumatori e degli utenti, senza fini di lucro;
 - b) svolgimento di un'attività continuativa nei tre anni precedenti;
 - c) tenuta di un elenco degli iscritti aggiornato ogni anno;
 - d) presenza in almeno due province e numero degli iscritti a livello regionale non inferiore allo 0,2 per mille della popolazione residente nella Regione Abruzzo;
 - e) dimostrazione di aver svolto servizi di assistenza e tutela di consumatori ed utenti in almeno cento casi documentati nell'ultimo anno;
 - f) elaborazione di un bilancio annuale delle entrate e delle uscite;

g) non avere i suoi rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, per reati contrari agli interessi dei consumatori, e non rivestire i medesimi rappresentanti la qualifica di imprenditori o di amministratori di imprese in qualsiasi forma costituite;

h) avere nel territorio regionale una sede operativa dell'Associazione con uno sportello aperto al pubblico con presenza minima di quattro ore al giorno per cinque giorni alla settimana, oppure avere più sportelli con presenza minima complessiva di venti ore settimanali.

3. Alle Associazioni di Consumatori ed Utenti è preclusa ogni attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o servizi prodotti da terzi ed ogni connessione di interessi con imprese in qualsiasi forma costituite.

4. Alle Associazioni di Consumatori ed Utenti è fatto, altresì, divieto di svolgere le seguenti attività:

- a) sponsorizzare beni o servizi prodotti o commercializzati da terzi;
- b) associare imprese in qualsiasi forma costituite;
- c) ricevere contributi sia direttamente che indirettamente da imprese in qualsiasi forma costituite.

5. Ai rappresentanti delle Associazioni di Consumatori ed Utenti in seno alla CRUC è vietato rivestire incarichi amministrativi all'interno di istituzioni quali:

- a) incarichi esterni in Enti Pubblici o Società a totale o parziale capitale pubblico;
 - b) incarichi dirigenziali o amministrativi, in Enti Pubblici o Società a totale o parziale capitale pubblico;
 - c) incarichi di Presidente o Consigliere di amministrazione in Società a totale o parziale capitale pubblico;
 - d) incarichi di Presidente della Regione o della Provincia, Sindaco, Consigliere comunale, provinciale e regionale, Assessore comunale, provinciale e regionale, Presidente di quartiere o Consigliere di quartiere.
-
-

Art. 5 *Procedimento per l'iscrizione delle Associazioni nel Registro regionale.*

1. Ai fini dell'iscrizione nel Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti di cui all'articolo 4, le Associazioni devono presentare al Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio, nel periodo dall'1 al 31 gennaio di ogni anno, apposita domanda corredata dalla seguente documentazione:

a) copia conforme all'originale dell'atto costitutivo e dello statuto dell'associazione dai quali risulti il possesso dei requisiti indicati all'[articolo 4](#), comma 2, lett. a);

b) copia dell'elenco degli iscritti, aggiornato al 31 dicembre dell'anno antecedente a quello di presentazione della domanda, con l'indicazione delle quote sociali dagli stessi versate, sottoscritta dal legale rappresentante dell'associazione;

c) relazione dettagliata sottoscritta dal legale rappresentante dell'associazione dalla quale risulti la composizione degli organi sociali, dei soggetti che operano all'interno dell'associazione medesima in ambito regionale, nonché i requisiti indicati all'[articolo 4](#), comma 2, lettere b), d), e), h);

d) copia del bilancio consuntivo dell'anno antecedente a quello di presentazione della domanda, sottoscritto dal legale rappresentante dell'associazione;

e) dichiarazione del legale rappresentante dell'associazione che attesti la sussistenza delle condizioni previste all'[articolo 4](#), comma 2, lett. g);

f) dichiarazione del legale rappresentante dell'associazione che attesti la conformità a quanto stabilito all'[articolo 4](#), commi 3, 4, e 5.

2. L'iscrizione nel Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti è disposta con determinazione del Dirigente del Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio, da pubblicare sul BURA, entro sessanta giorni dalla data di ricevimento della domanda corredata dalla documentazione prevista dal comma 1.

3. Il termine del procedimento può essere sospeso una sola volta ai fini della integrazione della documentazione presentata. L'associazione destinataria della richiesta di integrazione è tenuta all'adempimento entro il termine di trenta giorni, pena il rigetto della domanda di iscrizione.

4. La perdita di uno dei requisiti per l'iscrizione, di cui all'[articolo 4](#), commi 2, 3, e 4 comporta la cancellazione immediata dal Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti.

5. La violazione di uno dei principi dettati dall'[articolo 4](#), commi 2 lett. g), 3 e 4, comporta l'immediata cancellazione dell'associazione e l'impossibilità della stessa di potersi riscrivere in futuro nel Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti.

6. I rappresentanti delle Associazioni di Consumatori e Utenti nominati nella CRUC che assumono incarichi amministrativi ai sensi dell'[articolo 4](#), comma 5, sono dichiarati decaduti con decreto del Presidente della Giunta regionale.

7. La cancellazione dal Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti è disposta con determinazione del Dirigente del Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio, da pubblicare sul BURA, entro sessanta giorni dall'accertamento della violazione commessa.

8. L'iscrizione delle Associazioni nel Registro regionale delle Associazioni di Consumatori ed Utenti, di cui all'[articolo 4](#), comma 1, è tacitamente rinnovata ogni anno. Nel caso in cui siano intervenute modificazioni rispetto ai requisiti stabiliti dall'[articolo 4](#), comma 2, le Associazioni iscritte hanno l'obbligo di darne immediata comunicazione al Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio.

9. Il Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio può richiedere alle Associazioni iscritte al Registro regionale di cui all'[articolo 4](#), comma 1, qualsiasi tipo di documentazione relativa alle proprie attività.

Art. 6 *Promozione azioni giudiziarie.*

1. Le Associazioni di Consumatori ed Utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'[articolo 4](#) possono promuovere azioni giudiziarie a tutela dei diritti di consumatori ed utenti secondo quanto previsto nelle norme costituzionali e da disposizioni nazionali.

Art. 7 *Attività di Controllo.*

1. La CRUC, al fine di contrastare casi in cui imprenditori o amministratori di imprese di produzione e servizi in qualsiasi forma costituite, violino i diritti dei consumatori e degli utenti tutelati dalla normativa vigente in materia ed al fine di incentivare una buona amministrazione delle Società a totale capitale pubblico o partecipate da enti pubblici, per promuovere l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità, efficienza ed economicità, può svolgere le seguenti funzioni:

a) prendere visione ed eventualmente estrarre copia della documentazione riguardante la gestione delle Società a totale capitale pubblico o partecipate da enti pubblici senza spesa alcuna;

b) prendere visione ed eventualmente estrarre copia della documentazione relativa alle attività istituzionali inerenti i diritti di consumatori ed utenti, come: proposte di leggi regionali, delibere di Consiglio e Giunta, Bollettini Ufficiali della Regione Abruzzo, determinazioni dirigenziali, senza dover sostenere spese;

c) formulare studi e proposte, sulla base dei documenti acquisiti, al fine di migliorare la qualità dei servizi pubblici locali nonché la produzione di beni e servizi.

2. Le Associazioni di Consumatori ed Utenti inserite nell'elenco di cui all'[articolo 4](#) possono segnalare alle autorità competenti le violazioni dei diritti dei consumatori e degli utenti da parte di soggetti pubblici o privati.

Art. 8 *Osservatorio sulle attività commerciali e sui servizi pubblici.*

1. La CRUC, al fine di monitorare l'efficienza e l'adeguatezza degli Enti pubblici e delle Aziende pubbliche e private che operano nei campi di interesse dei diritti dei consumatori di cui all'[articolo 1](#), comma 2, istituisce l'Osservatorio sulle attività commerciali e sui servizi pubblici.

2. Fanno parte dell'Osservatorio sulle attività commerciali e sui servizi pubblici i componenti effettivi e supplenti delle Associazioni di Consumatori ed Utenti iscritti presso la CRUC ai sensi dell'[articolo 3](#).

3. L'Osservatorio monitora l'efficienza e l'adeguatezza degli Enti pubblici e delle Aziende pubbliche e private che operano nei campi di interesse dei diritti dei consumatori di cui all'[articolo 1](#), comma 2, attraverso la raccolta di dati e documenti da rilevare presso le strutture interessate e la realizzazione di studi - proposte, sulla base dei dati raccolti, tesi al miglioramento dell'efficienza e dell'adeguatezza degli Enti pubblici e delle Aziende pubbliche e private che operano nei campi di interesse dei diritti dei consumatori di cui all'[articolo 1](#), comma 2, da presentare agli organi competenti.

4. I componenti effettivi e supplenti dell'Osservatorio sulle attività commerciali e sui servizi pubblici possono accedere presso le strutture degli Enti pubblici e delle Aziende pubbliche e private che operano nei campi di interesse dei diritti dei consumatori di cui all'[articolo 1](#), comma 2, previa autorizzazione da richiedere alle strutture interessate, per la raccolta di dati e documenti.

Art. 9 *Richiesta Analisi.*

1. A tutela dei diritti collettivi dei consumatori e degli utenti, le Associazioni iscritte nel Registro regionale di cui all'articolo 4 possono richiedere l'effettuazione di analisi e di prove tecniche alle Aziende regionali locali in tal senso abilitate.
 2. La richiesta di cui al comma 1 è sottoscritta dal legale rappresentante dell'Associazione richiedente.
 3. Le Aziende regionali locali preposte provvedono entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta ad effettuare le analisi e le prove tecniche. In caso di impossibilità ad eseguire gli esami, le Aziende regionali locali ne danno comunicazione alle Associazioni richiedenti entro dieci giorni dalla richiesta, indicandone la motivazione.
 4. Il risultato delle analisi e delle prove tecniche effettuate su istanza delle Associazioni ai sensi del presente articolo è immediatamente comunicato con lettera, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, al legale rappresentante dell'Associazione richiedente.
 5. Le analisi e le prove tecniche richieste ai sensi del presente articolo sono effettuate a titolo gratuito.
-
-

Art. 10 *Camera di conciliazione.*

1. La Giunta regionale sentita la CRUC propone al Consiglio regionale l'istituzione di una Camera di Conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie commerciali, tra consumatori e imprese, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia.
-
-

Art. 11 *Comunicazione attività istituzionale.*

1. La Giunta regionale trasmette periodicamente in via telematica informazioni sulle attività istituzionali che interessano i diritti dei consumatori e degli utenti a tutte le Associazioni di Consumatori ed Utenti iscritte nel Registro di cui all'[articolo 4](#).

2. Alle Associazioni di Consumatori ed Utenti iscritte nel Registro di cui all'[articolo 4](#) è altresì trasmessa, anche in via telematica, copia delle proposte di legge regionale, delle delibere del Consiglio regionale e della Giunta regionale e dei Bollettini Ufficiali della Regione Abruzzo, contenenti attività legislative riguardanti i consumatori e gli utenti.

3. Le attività previste ai commi 1 e 2 sono svolte dalla Struttura Speciale di Supporto Stampa della Giunta regionale.

Art. 12 *Concessione finanziamenti alle Associazioni di Consumatori ed Utenti.*

1. La Giunta regionale, allo scopo di perseguire gli obiettivi di cui all'[articolo 1](#), commi 1 e 2, può concedere contributi, sulla base delle disponibilità di bilancio, a favore delle Associazioni di Consumatori ed Utenti iscritte nel Registro di cui all'[articolo 4](#).

2. I contributi di cui al comma 1, sono concessi annualmente a sostegno del funzionamento delle stesse Associazioni, garantendo parità di trattamento a tutte le Associazioni iscritte nel Registro di cui all' articolo 4.

3. Alla ripartizione dei contributi di cui ai commi 1 e 2 e all'erogazione degli importi provvede il Dirigente del Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio.

Art. 13 *Revoca dei contributi.*

1. I contributi erogati ai sensi dell'[articolo 12](#) sono revocati e le somme corrisposte sono recuperate nei seguenti casi:

a) utilizzo del contributo per finalità diverse o in contrasto da quelle previste dall'[articolo 1](#), commi 1 e 2;

b) mancato rispetto delle condizioni previste ai commi 2 lett. g), 3, 4 e 5 dell'[articolo 4](#).

2. La revoca e il recupero dei contributi erogati dalla Regione sono disposti con determinazione del Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio, entro 30 giorni dall'accertamento della violazione.

3. Nelle ipotesi di revoca dei contributi contemplati al comma 1, lettere a) e b), l'Associazione interessata è cancellata dal Registro regionale dei Consumatori ed Utenti di cui all'[articolo 4](#), senza possibilità di potersi iscrivere in futuro.

Art. 14 *Norma finanziaria.*

1. All'onere derivante dall'applicazione della presente legge, valutato per l'anno 2010 in complessivi euro 100.000,00 (centomila) si provvede mediante utilizzazione di quota parte dello stanziamento iscritto al Cap. 282451 U.P.B. 08 02 002 denominato "Fondo unico per le agevolazioni alle Imprese".

Art. 15 *Disposizione transitoria.*

1. Le Associazioni di Consumatori ed Utenti già iscritte nel registro regionale delle associazioni dei consumatori ai sensi dell'[articolo 4 della legge regionale 31 luglio 2001, n. 30](#) (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti) sono iscritte di diritto nel Registro regionale di cui all'[articolo 4](#) della presente legge.
2. Le Associazioni di cui al comma 1, entro ventiquattro mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge presentano al Servizio della Direzione regionale competente in materia di commercio la documentazione indicata nell'[articolo 4](#), ad eccezione di quanto previsto nel comma 2, lett. a), e nell'[articolo 5](#), ad eccezione di quanto previsto nel comma 1, lett. a), per la conferma dell'iscrizione nel Registro.

Art. 16 *Abrogazioni.*

1. La [legge regionale 31 luglio 2001, n. 30](#) (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti) è abrogata.

Art. 17 *Entrata in vigore.*

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo.

La presente legge regionale sarà pubblicata nel "Bollettino Ufficiale della Regione".

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