

L.R. 27 marzo 2017, n. 4 ⁽¹⁾.

Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti. Abrogazione della *legge regionale 7 dicembre 1992, n. 45* (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti).

(1) Pubblicata nel B.U. Emilia-Romagna 27 marzo 2017, n. 79.

Art. 1 Finalità.

1. Con la presente legge la Regione Emilia-Romagna promuove la tutela dei diritti dei cittadini come consumatori ed utenti finali e non professionali di beni e servizi.
2. In armonia con quanto disposto dall'articolo 169 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, e dal *decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206* (Codice del consumo, a norma dell'*articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*), la Regione persegue un elevato livello di protezione dei consumatori, quali soggetti deboli del mercato, e si adopera per la rimozione delle diseguaglianze di fatto che tale situazione comporta.
3. In attuazione di quanto previsto dall'articolo 7 dello Statuto, la Regione Emilia-Romagna sostiene e riconosce la più ampia tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini in qualità di consumatori ed utenti di beni e servizi, tutela i consumatori nell'esercizio dei loro diritti di associazione, informazione, trasparenza e controllo sui singoli servizi e prodotti, sostenendo e valorizzando a tal fine, attraverso la presente legge, le associazioni operanti sul territorio regionale.
4. La Regione adotta il metodo della consultazione delle associazioni di cui all'articolo 2 in tutte le materie riguardanti i consumatori e gli utenti.
5. In particolare, la Regione persegue i seguenti obiettivi:
 - a) un'efficace protezione contro i rischi per la salute e la sicurezza del consumatore e dell'utente;
 - b) un'efficace protezione contro i rischi che possono nuocere agli interessi economici e giuridici del consumatore e dell'utente;
 - c) la promozione e l'attuazione di iniziative tese all'informazione e alla educazione del consumatore e dell'utente;
 - d) la promozione e lo sviluppo dell'associazionismo fra i consumatori e gli utenti al fine di garantire a ciascun cittadino la partecipazione ai benefici della vita associativa, sostenendo le forme di associazionismo libero e volontario che abbiano

contenuti e garanzie di rappresentanza e partecipazione democratica alla vita interna dell'organizzazione;

e) la regolamentazione delle attività industriali, artigianali, agricole, commerciali e dei pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto della normativa statale in particolare a tutela della concorrenza, al fine di migliorare e promuovere la trasparenza e la concorrenza nell'economia di mercato, favorire la qualità dei prodotti e valorizzare l'utilità sociale nello svolgimento dell'attività di impresa;

f) la promozione dell'adozione di codici di condotta di cui all'articolo 27-bis del Codice del consumo;

g) la promozione di pratiche di consumo prioritariamente orientate al rispetto di valori ambientali ed etici, oltre che di sostegno a soggetti in condizione di fragilità;

h) la promozione della cultura dell'utilizzo responsabile del denaro.

Art. 2 *Partecipazione delle associazioni di consumatori e utenti.*

1. La Regione riconosce la funzione sociale delle associazioni di consumatori e utenti e si avvale delle loro proposte e suggerimenti nell'esercizio dei propri compiti.

2. In particolare, la Regione consulta, nella fase di elaborazione dei programmi e dei provvedimenti previsti dalla propria legislazione, attraverso il Comitato di cui all'articolo 4, le associazioni iscritte al Registro di cui al comma 3, tenendo conto nel proprio provvedimento dei risultati della consultazione.

3. È istituito il Registro delle associazioni dei consumatori e utenti al quale sono iscritte, a richiesta degli interessati, le associazioni in possesso dei seguenti requisiti:

a) essere costituite per atto pubblico, con uno statuto che preveda come scopo esclusivo la tutela dei consumatori e degli utenti senza fine di lucro e un ordinamento a base democratica;

b) tenere un elenco degli iscritti, aggiornato annualmente con indicazione delle quote sottoscritte e versate;

c) tenere libri contabili dai quali risulti in modo analitico la composizione delle entrate e delle spese, e che risultino conformi alle norme vigenti;

d) comprovare e documentare la continuità di funzionamento, le attività specifiche e la loro rilevanza esterna, protratte da almeno tre anni;

e) non svolgere attività di promozione o pubblicità commerciale aventi per oggetto beni o servizi prodotti da terzi e non avere alcuna connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione;

f) non avere i suoi rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'associazione medesima, non essere interdetti dai pubblici uffici; gli stessi, inoltre, non devono rivestire la qualifica di imprenditori

o di amministratori di imprese di produzione e servizi in qualsiasi forma costituite, per gli stessi settori in cui opera l'associazione;

g) avere un adeguato numero di iscritti; al fine di garantire l'effettiva rappresentatività sociale delle associazioni ed in un'ottica di inclusione più ampia possibile, la Giunta regionale, con proprio atto, entro novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, sentita la competente Commissione assembleare, definisce il numero minimo degli associati richiesto ai fini dell'iscrizione nel Registro e le modalità operative inerenti il funzionamento degli sportelli, che ne considerino anche la diffusione territoriale, nonché i criteri per la valutazione della quota associativa, di cui al comma 4.

4. Gli iscritti di cui al comma 3 sono i consumatori o utenti come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera a), del Codice del consumo, che hanno espresso la volontà di aderire alle finalità statutarie dichiarate dall'associazione e versato una quota associativa di importo non meramente simbolico, effettivamente corrisposto in forma tracciabile almeno una volta nel biennio anteriore alla relativa dichiarazione;

ovvero, nel caso che tale pagamento sia effettuato in contanti, è necessario che esso sia confermato dalla corrispondenza con gli importi iscritti in bilancio e dalla sottoscrizione, almeno una volta nel corso del medesimo biennio, di un modulo di adesione o di conferma espressa dell'adesione.

5. L'iscrizione al Registro di cui al comma 3 è condizione necessaria per accedere ai contributi previsti dalla presente legge.

6. La sopravvenuta perdita di uno dei requisiti di cui al comma 3, comporta la cancellazione dell'associazione dal Registro regionale e la revoca dei fondi assegnati. La nuova domanda di iscrizione al Registro non può essere presentata prima di tre anni dalla data di cancellazione.

7. La Regione, tramite i propri uffici, può effettuare verifiche a campione sul mantenimento dei requisiti di cui al comma 3.

8. Annualmente il legale rappresentante di ciascuna associazione iscritta nel Registro di cui al comma 3 invia una comunicazione, secondo tempi e modalità definiti con delibera della Giunta regionale, con la quale attesta il mantenimento di tutti i requisiti richiesti per l'iscrizione al Registro medesimo e il numero aggiornato degli iscritti.

Art. 3 *Studi e ricerche.*

1. Per lo studio di questioni di particolare complessità inerenti la materia oggetto della presente legge la Giunta regionale può far ricorso alla collaborazione di Università, di istituti di ricerca pubblici e privati, ovvero di esperti di accertata

competenza tecnico-scientifica nel settore, designati anche sulla base delle indicazioni espresse dalle associazioni di consumatori ed utenti di cui all'articolo 2.

Art. 4 *Comitato regionale dei consumatori e degli utenti.*

1. È istituito presso la Giunta regionale il Comitato regionale dei consumatori e degli utenti, di seguito denominato Comitato.
2. Il Comitato è nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale entro centottanta giorni dall'insediamento dell'Assemblea legislativa, rimane in carica per la durata della legislatura ed è composto da:
 - a) il Presidente della Giunta regionale, o suo delegato, che lo presiede;
 - b) un rappresentante effettivo ed uno supplente designati da ciascuna delle associazioni iscritte nel Registro regionale di cui all'articolo 2.
3. La cancellazione di un'associazione dal Registro regionale comporta la decadenza dei componenti nominati nel Comitato su designazione dell'associazione stessa.
4. L'inserimento di un'associazione nel Registro regionale comporta l'integrazione del Comitato con un rappresentante effettivo ed uno supplente designato dalla stessa associazione.
5. Le funzioni di segreteria sono assicurate dalla struttura regionale competente per materia.
6. Il Comitato è convocato dal Presidente, di norma, una volta ogni quattro mesi. Il Comitato è altresì convocato su richiesta di almeno un terzo dei suoi componenti con relativa indicazione degli argomenti da inserire all'ordine del giorno.
7. Il Presidente può invitare alle riunioni, senza diritto di voto, i rappresentanti degli enti locali e delle società che gestiscono i servizi pubblici locali, nonché esperti in relazione agli argomenti trattati. Alle sedute possono assistere i consiglieri regionali, che dovranno essere appositamente invitati.
8. La partecipazione alle sedute del Comitato non comporta l'erogazione di alcun compenso o rimborso.
9. Le modalità di costituzione e di funzionamento del Comitato sono disciplinate con apposito atto dalla Giunta regionale.

Art. 5 *Funzioni del Comitato.*

1. Il Comitato svolge le seguenti funzioni:

a) esprime pareri consultivi alla Giunta regionale sugli atti amministrativi di carattere generale concernenti materie collegate alla tutela dei consumatori e degli utenti; inoltre esprime un parere consultivo, su richiesta della Giunta medesima, o della competente Commissione assembleare, sugli schemi di proposte di legge nonché sugli schemi di regolamenti che riguardino i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti;

b) esprime parere consultivo sul piano di attività previsto all'articolo 11 e sui criteri di erogazione dei contributi previsti all'articolo 12;

c) formula proposte per la tutela della salute e sicurezza dei consumatori, anche segnalando specifiche problematiche agli organismi di vigilanza per l'eventuale effettuazione di interventi di controllo;

d) sollecita e promuove l'adeguamento dei soggetti interessati ai rilievi, pareri e segnalazioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nonché ai rilievi formulati dalle autorità di settore;

e) promuove, anche attraverso il coordinamento fra le associazioni dei consumatori e degli utenti, la realizzazione di studi, ricerche ed iniziative sui problemi del consumo, della fornitura di servizi e sui diritti dei consumatori e degli utenti, in particolare attraverso indagini e rilevazioni sull'andamento e sulla struttura dei prezzi, delle tariffe e dei tributi applicati sul territorio regionale;

f) promuove il ricorso a strumenti di soluzione conciliativa e stragiudiziale delle controversie;

g) designa i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti chiamati a far parte di organismi regionali;

h) esprime parere consultivo sul Piano regionale integrato dei trasporti (PRIT) e su tutti i piani di mobilità che hanno diretto impatto sulla quotidianità dei consumatori.

2. Nei casi di cui al comma 1, lettere a) e b), il provvedimento amministrativo regionale non avente carattere normativo o generale è motivato in relazione alle risultanze emerse dalla consultazione.

3. Il Comitato svolge inoltre ogni altra funzione attribuita dalla legge regionale.

4. Il Comitato presenta all'Assemblea legislativa entro il 31 marzo di ciascun anno una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Art. 6 *Qualità dei servizi pubblici.*

1. La Regione favorisce, anche attraverso specifiche iniziative, il rispetto e l'applicazione delle disposizioni e dei principi di cui al comma 461 dell'*articolo 2 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244* (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - Legge finanziaria 2008).

2. Al fine di promuovere l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità, efficienza ed economicità, le associazioni dei consumatori di cui all'articolo 2, singolarmente od attraverso il Comitato di cui all'articolo 4, possono:

a) presentare studi e formulare proposte, sulla base dei documenti acquisiti, al fine di migliorare la qualità dei servizi pubblici, anche attraverso metodologie e indicatori che ne misurano la loro effettiva qualità;

b) proporre ai gestori ed all'ente concedente la revisione della Carta dei servizi o sollecitarne l'adozione ove mancante.

Art. 7 *Informazione dei consumatori.*

1. La Regione, avvalendosi delle proprie strutture, informa periodicamente i cittadini sulle attività svolte in attuazione della presente legge, anche attraverso un'apposita sezione del proprio portale web.

2. La Regione si adopera affinché i Comuni, anche attraverso le loro forme associative ed in collaborazione con le associazioni di cui all'articolo 2, promuovano uffici di informazione e assistenza per i consumatori e gli utenti. A tal fine la Regione può concedere specifici contributi.

3. Le attività di cui al presente articolo sono approvate dalla Giunta regionale, nell'ambito del Piano di attività di cui all'articolo 11.

4. La Regione promuove le iniziative finanziate in attuazione della presente legge avvalendosi di tutti i mezzi di comunicazione in suo possesso e gestione, in particolar modo di quelli in formato digitale.

Art. 8 *Educazione ai consumi.*

1. La Regione, nell'ambito delle proprie competenze, in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale e le autonomie scolastiche, favorisce la realizzazione di attività educative per giovani in età scolare su tematiche inerenti la tutela del consumatore.

2. La Regione, nell'ambito delle proprie competenze in materia di formazione professionale, promuove la qualificazione delle competenze che attengono ai temi della tutela del consumatore.
3. Le attività di cui al presente articolo sono approvate dalla Giunta regionale nell'ambito delle attività di cui al comma 1.

Art. 9 *Collaborazione con le strutture regionali e le Aziende sanitarie locali.*

1. A protezione dei rischi per la salute dei consumatori e per la sicurezza dell'ambiente che lo circonda, il Comitato può avvalersi della collaborazione delle strutture regionali competenti per materia, dell'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae) e delle aziende sanitarie locali, richiedendo a queste ultime, in caso di necessità, analisi di laboratorio e accertamenti attinenti alle materie oggetto della presente legge.

Art. 10 *Provvedimenti per il contenimento dei prezzi.*

1. La Giunta regionale promuove la sottoscrizione di intese e protocolli tra le associazioni dei consumatori di cui all'articolo 2 e quelle imprenditoriali, volte a sostenere iniziative contro il caro-vita ed in difesa del potere di acquisto delle famiglie, specialmente a minore reddito e soggette a rischio di emarginazione, anche attraverso l'organizzazione di panieri di beni di largo consumo a prezzi contenuti.

Art. 11 *Piano di attività.*

1. L'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale, sentito il Comitato di cui all'articolo 4, approva il Piano di attività biennale, aggiornabile annualmente, nel quale sono definite le risorse da destinare alla promozione e tutela dei diritti dei consumatori, i criteri per la scelta dei progetti e dei programmi di attività da incentivare e le priorità di intervento.
2. Le modalità di definizione del Piano di attività biennale sono approvate dalla Giunta regionale, sentita la competente Commissione assembleare.

Art. 12 *Misure per l'educazione ai consumi.*

1. La Giunta regionale, sentita la competente Commissione assembleare, al fine di promuovere lo sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori e gli utenti, concede contributi alle associazioni dei consumatori ed utenti iscritte al Registro di cui all'articolo 2, per la realizzazione di progetti e programmi di attività rientranti nelle finalità di cui all'articolo 1, per l'informazione e l'educazione al consumo consapevole, anche finalizzate ad un uso informato degli strumenti finanziari e alla gestione responsabile del denaro e del risparmio, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, ivi compresa la conciliazione, nonché per l'assistenza fornita attraverso i propri sportelli sul territorio.
2. La Giunta regionale stabilisce, di norma annualmente, criteri, termini e modalità per la concessione dei contributi con deliberazione da pubblicarsi nel Bollettino Ufficiale della Regione.
3. La Giunta regionale prevede annualmente la concessione di contributi per le finalità di cui al presente articolo con deliberazione da pubblicarsi nel Bollettino Ufficiale della Regione.

Art. 13 *Clausola valutativa.*

1. La Giunta regionale, dopo due anni dall'entrata in vigore della presente legge, e successivamente con periodicità triennale, presenta alla Commissione assembleare competente una relazione che fornisce le seguenti informazioni:
 - a) l'evoluzione del processo di creazione ed implementazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori e le eventuali criticità;
 - b) i finanziamenti alle associazioni dei consumatori con indicazione dell'ammontare dei contributi concessi e della tipologia dei progetti e delle attività realizzate;
 - c) gli interventi realizzati per la tutela dei consumatori e degli utenti, con particolare riguardo alle attività di educazione ai consumi di cui all'articolo 8 e ai provvedimenti per il contenimento dei prezzi di cui all'articolo 10;
 - d) le attività realizzate in tema di informazione e formazione nel settore consumeristico;
 - e) le eventuali criticità riscontrate nell'attuazione della legge e l'indicazione delle proposte per superarle;
 - f) lo stato delle iscrizioni al Registro.
2. Le relazioni sono rese pubbliche unitamente agli eventuali documenti dell'Assemblea legislativa che ne conclude l'esame. La Regione può promuovere

forme di valutazione partecipata coinvolgendo cittadini e soggetti attuatori degli interventi previsti.

3. I soggetti coinvolti nell'attuazione della legge, pubblici e privati, forniscono le informazioni necessarie all'espletamento delle attività previste dai commi precedenti.

4. La Giunta, ove le criticità emerse derivino dalla normativa anche di natura attuativa, presenta unitamente alla relazione valutativa le relative proposte di modifica.

5. Le competenti strutture dell'Assemblea legislativa e della Giunta regionale si raccordano per la migliore valutazione della presente legge.

Art. 14 *Disposizioni finanziarie.*

1. Per gli esercizi 2017, 2018 e 2019, agli oneri derivanti dall'attuazione della presente legge si fa fronte con le risorse autorizzate con riferimento alla [legge regionale 7 dicembre 1992, n. 45](#) (Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti), nell'ambito della Missione 14 - Sviluppo economico e competitività, Programma 2 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori, nel bilancio di previsione della Regione Emilia-Romagna 2017-2019. Nell'ambito di tali risorse la Giunta regionale è autorizzata a provvedere, con proprio atto, alle variazioni di bilancio che si rendessero necessarie ⁽²⁾.

2. Per gli esercizi successivi al 2019, agli oneri derivanti dall'attuazione della presente legge si fa fronte nell'ambito delle autorizzazioni di spesa annualmente disposte dalla legge di approvazione del bilancio ai sensi di quanto previsto dall'[articolo 38 del decreto legislativo n. 118 del 2011](#) ⁽³⁾.

(2) Comma così modificato dall'[art. 4, comma 1, L.R. 18 luglio 2017, n. 15](#).

(3) Comma così modificato dall'[art. 4, comma 2, L.R. 18 luglio 2017, n. 15](#).

Art. 15 *Norma transitoria.*

1. Le associazioni iscritte al Registro regionale di cui all'[articolo 3 della legge regionale n. 45 del 1992](#) si conformano ai requisiti previsti dall'articolo 2 entro dodici mesi dall'approvazione della deliberazione della Giunta regionale prevista dalla lettera g) del comma 3 dell'articolo 2 della presente legge. A tal fine le associazioni dichiarano alla Regione il possesso dei requisiti di cui all'articolo 2.

2. Il Comitato di cui all'articolo 4 è istituito in via di prima applicazione entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge.

3. I procedimenti per la concessione e la liquidazione dei contributi, riguardanti domande presentate o programmi approvati prima dell'entrata in vigore della presente legge ai sensi della *legge regionale n. 45 del 1992*, sono disciplinati dalle disposizioni di tale legge regionale, fino alla loro conclusione.

4. Resta salvo il funzionamento delle strutture previste dai commi 1 e 2 dell'*articolo 3 della legge regionale n. 45 del 1992* fino all'istituzione del Comitato di cui all'articolo 4 della presente legge.

Art. 16 *Abrogazione.*

1. È abrogata la *legge regionale n. 45 del 1992*.

La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione.

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