

REGIONE MARCHE  
Assemblea legislativa

DELIBERAZIONE LEGISLATIVA APPROVATA DALL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA REGIONALE  
NELLA SEDUTA DEL 6 LUGLIO 2021, N. 31

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

---

**Art. 1**  
(*Oggetto*)

1. La Regione, in armonia con le previsioni del comma 3 dell'articolo 4 dello Statuto e nel rispetto della normativa europea e statale vigente, con questa legge promuove la tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei cittadini quali consumatori e utenti di beni e servizi.

2. La Regione tutela i consumatori nell'esercizio dei loro diritti di informazione, trasparenza e controllo sui singoli servizi e prodotti e promuove la cultura del consumo responsabile.

3. In armonia con il quadro delle politiche e delle azioni degli organi e istituzioni comunitari in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, nell'ambito dei programmi europei di cooperazione territoriale e di finanziamento diretto, la Regione promuove lo sviluppo dei rapporti, relazioni e progetti volti al raggiungimento degli obiettivi di questa legge.

4. La Regione riconosce la funzione sociale delle associazioni dei consumatori e degli utenti, favorisce l'associazionismo fra i consumatori e gli utenti, promuove lo sviluppo e il sostegno di migliori standard di qualità nella produzione, distribuzione ed erogazione di beni e servizi, e sostiene le iniziative volte al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 2.

**Art. 2**  
(*Obiettivi*)

1. La Regione, ai fini di cui all'articolo 1, promuove in particolare:

- a) la formazione e l'informazione dei consumatori e degli utenti in funzione di una corretta educazione al consumo e alla cultura dell'utilizzo responsabile del denaro al fine dello sviluppo di un rapporto socio economico più consapevole, orientato al rispetto di valori ambientali ed etici, nonché al sostegno dei soggetti in condizione di fragilità;
- b) la diffusione delle informazioni relative:
  - 1) alla protezione contro i rischi per la salute e alla qualità della vita e dei servizi;
  - 2) alla sicurezza, alla qualità dei prodotti, ai modelli di vendita e alla loro liceità;
  - 3) al principio di trasparenza amministrativa e al diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi;
  - 4) agli strumenti creditizi promossi dalla Regione medesima;
  - 5) alle attività delle associazioni dei consumatori e degli utenti;

- c) la disciplina, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto della normativa europea e statale in particolare in materia di tutela della concorrenza, delle attività industriali, artigianali, agricole, commerciali e dei pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande, volta a garantire il rispetto della trasparenza, della concorrenza e della qualità dei prodotti;
  - d) l'adozione di codici di condotta di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229);
  - e) il sostegno a forme di associazionismo dei consumatori e degli utenti che garantiscano a ciascun cittadino la rappresentanza e la partecipazione democratica all'organizzazione medesima;
  - f) iniziative volte a favorire l'accesso ai servizi pubblici secondo standard di qualità, efficienza, efficacia ed equità;
  - g) la realizzazione di sinergie per lo sviluppo di azioni coordinate con i diversi soggetti coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi di questa legge.
2. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi di cui al comma 1, la Regione:
- a) si avvale dell'Osservatorio di cui all'articolo 3 e del Comitato regionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 4;
  - b) sostiene le associazioni iscritte nel registro di cui all'articolo 7 per la realizzazione di progetti, programmi e attività volti al perseguimento degli obiettivi di cui al medesimo comma 1;
  - c) può inoltre attivare forme di collaborazione con soggetti pubblici e privati come previsto all'articolo 10.

**Art. 3**

(*Osservatorio dei prezzi e delle attività produttive*)

1. E' istituito presso la struttura organizzativa regionale competente, l'Osservatorio regionale dei prezzi e delle attività produttive.

2. L'Osservatorio ha il compito di esaminare l'andamento generale dei prezzi dei prodotti, delle tariffe e dei servizi e, in particolare, svolge le seguenti attività:

- a) monitora periodicamente i prezzi e le tariffe praticati sul territorio regionale ed effettua prove comparate su standard qualitativi e prezzi;
- b) predispose annualmente un rapporto, che viene pubblicato sul sito istituzionale della Regione, con le risultanze delle osservazioni e delle attività rile-

vate nei settori dei servizi e del commercio, dell'industria manifatturiera, dell'artigianato e del turismo;

c) formula proposte alla Giunta regionale volte a realizzare strumenti efficaci di difesa e tutela dei consumatori.

3. Ai fini di cui al comma 2, l'Osservatorio, d'intesa con il Comitato di cui all'articolo 4, può chiedere dati e informazioni alla Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura delle Marche, all'Azienda sanitaria unica regionale (ASUR), all'Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche (ARPAM).

4. La Giunta regionale può istituire borse di studio e borse lavoro per le attività dell'Osservatorio al fine di facilitare la collaborazione con università e centri di ricerca, nonché attivare tirocini formativi per giovani laureati nei settori di competenza.

5. La composizione e le modalità di organizzazione e funzionamento dell'Osservatorio sono definite dalla Giunta regionale.

6. La partecipazione all'Osservatorio non comporta la corresponsione di indennità o rimborso spese.

7. All'attuazione degli interventi di cui al comma 4 si provvede con le risorse provenienti dalle assegnazioni dell'Unione europea e dello Stato in quanto compatibili e con le risorse regionali che si renderanno disponibili da iscrivere a carico della Missione 14, Programma 2, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di contabilità pubblica.

#### **Art. 4**

*(Comitato regionale dei consumatori e degli utenti)*

1. Il Comitato regionale dei consumatori e degli utenti, già istituito con la legge regionale 23 giugno 2009, n. 14 (Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti), è composto dai seguenti soggetti:

- a) l'assessore regionale competente in materia o un suo delegato, che lo presiede;
- b) il dirigente della struttura regionale competente o suo delegato;
- c) il Presidente della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura delle Marche o suo delegato;
- d) un rappresentante per ciascuna delle associazioni dei consumatori iscritta nel registro di cui all'articolo 7.

2. Per i rappresentanti di cui alla lettera d) del comma 1 viene altresì designato un supplente.

3. Il Presidente della Giunta regionale costituisce il Comitato presso la struttura organizzativa regionale competente che ne assicura le funzioni di segreteria.

4. Il Comitato è ricostituito entro novanta giorni dalla prima seduta del Consiglio-Assemblea legislativa regionale. Il Comitato è comunque costituito qualora sia designata almeno la metà dei componenti di cui alla lettera d) del comma 1 entro il termine previsto.

5. Il Comitato si riunisce validamente con la maggioranza dei componenti e delibera a maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente. Alle sedute del Comitato possono assistere i consiglieri regionali.

6. Qualora, dopo la costituzione del Comitato, nuove associazioni vengano iscritte nel registro di cui all'articolo 7, oppure associazioni già iscritte siano cancellate, il dirigente della struttura organizzativa regionale competente provvede ad aggiornare la composizione del Comitato entro novanta giorni dal verificarsi delle modifiche di iscrizione al registro medesimo.

7. Il Comitato, entro tre mesi dalla prima seduta, approva un regolamento per il suo funzionamento.

8. La partecipazione al Comitato non comporta la corresponsione di indennità o rimborso spese.

#### **Art. 5**

*(Compiti del Comitato regionale dei consumatori e degli utenti)*

1. Il Comitato svolge compiti di tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti di beni e servizi, e, in particolare:

- a) esprime parere, su richiesta della Giunta regionale o della competente Commissione assembleare, sulle proposte di legge, di regolamento e di atto amministrativo di carattere generale concernenti, anche indirettamente, la tutela dei consumatori e degli utenti;
- b) favorisce iniziative, anche mediante il coordinamento fra le associazioni dei consumatori e degli utenti, a tutela degli interessi collettivi o diffusi avanti alle autorità garanti o di vigilanza, promuovendo altresì il ricorso a strumenti di soluzione conciliativa e stragiudiziale delle controversie;
- c) collabora alla individuazione delle forme di pubblicità nel sito istituzionale della Regione in merito alle azioni di classe di cui al titolo VIII bis del libro quarto del codice di procedura civile;

- d) monitora i rilievi, pareri e segnalazioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nonché i rilievi formulati dalle autorità di settore;
- e) propone alla Giunta regionale iniziative per favorire l'associazionismo dei consumatori ed utenti nonché l'effettuazione di indagini, studi e ricerche utili alla qualificazione dei consumi e all'orientamento dei consumatori;
- f) propone azioni coordinate con imprese e soggetti pubblici per sviluppare e sostenere migliori standard di qualità nella produzione, distribuzione ed erogazione di beni e servizi;
- g) promuove forme di consultazione con le rappresentanze delle imprese, degli enti locali e delle organizzazioni sindacali su tematiche inerenti a beni e servizi, nonché iniziative di raccordo e collaborazione con analoghi organismi regionali, nazionali e dell'Unione europea;
- h) designa, su loro proposta, i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti chiamati a far parte di organismi regionali.

2. Per i fini di cui al comma 1, il Comitato può chiedere dati e informazioni alla Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura delle Marche, all'Azienda sanitaria unica regionale (ASUR), all'Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche (ARPAM), o ad altri soggetti accreditati dei diversi settori.

#### **Art. 6**

*(Associazioni dei consumatori e degli utenti)*

1. La Regione riconosce la funzione sociale delle associazioni dei consumatori e degli utenti e si avvale delle stesse nell'esercizio dei propri compiti.

2. Le associazioni iscritte nel registro di cui all'articolo 7 possono proporre progetti e programmi di attività rientranti negli obiettivi e nelle finalità di cui all'articolo 2, concernenti in particolare:

- a) l'informazione e l'educazione al consumo consapevole, anche finalizzate a un uso consapevole degli strumenti finanziari e alla gestione responsabile del denaro e del risparmio;
- b) la risoluzione extragiudiziale delle controversie, ivi compresa la conciliazione;
- c) l'assistenza ai consumatori e agli utenti fornita attraverso i propri sportelli;
- d) la promozione e l'attivazione delle disposizioni stabilite dalla normativa vigente in occasione della stipula di contratti di servizio degli enti locali che prevedono il pieno coinvolgimento e la partecipazione delle associazioni dei consumatori.

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

- a) presentare alla Regione studi e formulare proposte al fine di migliorare la qualità dei servizi pubblici, anche attraverso metodologie e indicatori che ne misurano la loro effettiva qualità;
- b) proporre agli enti erogatori dei servizi la revisione della Carta dei servizi o sollecitarne l'adozione ove mancante.

4. La Giunta regionale può stipulare convenzioni con le associazioni di cui al comma 2 per la realizzazione dei progetti e degli interventi di cui all'articolo 9 volti a una corretta informazione e sensibilizzazione dei consumatori e degli utenti, nonché alla qualificazione e all'aggiornamento professionale dei soggetti interessati agli effetti della tutela e della promozione dei diritti degli stessi consumatori e utenti.

#### **Art. 7**

*(Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti)*

1. È istituito presso la struttura organizzativa regionale competente, il registro regionale delle associazioni dei consumatori e utenti al quale possono iscriversi le associazioni che abbiano un'organizzazione a livello regionale e decentrata nel territorio di almeno tre province.

2. In aggiunta a quanto previsto al comma 1, le associazioni devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) avvenuta costituzione, per atto pubblico o scrittura privata autenticata o registrata, da almeno tre anni;
- b) statuto che preveda un ordinamento a base democratica e come scopo esclusivo la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti;
- c) bilancio annuale, con indicazione delle quote versate dagli associati, e tenuta dei libri contabili dai quali risulti in modo analitico la composizione delle entrate e delle spese in conformità alle norme vigenti;
- d) presenza sul territorio regionale di un'autonoma struttura associativa, di una sede e sportelli regionali, anche presso enti locali;
- e) adeguato numero di iscritti;
- f) comprovata e documentata continuità di funzionamento, di svolgimento di attività specifiche nonché della loro rilevanza esterna protratte da almeno tre anni;

- g) ai fini delle norme sulla trasparenza, disponibilità di un sito internet aggiornato in cui siano pubblicati lo statuto, l'organigramma, il bilancio annuale, il numero dei soci iscritti, i recapiti fisici e virtuali e le attività svolte negli ultimi due anni;
- h) non avere i propri rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'associazione medesima, e non rivestire i medesimi rappresentanti la qualifica di imprenditori o di amministratori di imprese di produzione o distribuzione di beni e servizi in qualsiasi forma costituite, negli stessi settori in cui opera l'associazione.

**3.** L'iscrizione al registro è condizione necessaria per accedere ai contributi previsti da questa legge.

**4.** La sopravvenuta perdita di uno dei requisiti di cui al comma 2 comporta la cancellazione dell'associazione dal registro regionale. La nuova domanda di iscrizione al registro non può essere presentata prima di due anni dalla data di cancellazione.

**5.** La Giunta regionale, sentito il Comitato di cui all'articolo 4, definisce il numero minimo degli iscritti di cui alla lettera e) del comma 2 e i criteri e le modalità con cui il legale rappresentante dell'associazione invia la comunicazione attestante il mantenimento dei requisiti di cui al comma 2 nonché il numero aggiornato degli iscritti. La struttura organizzativa regionale competente può effettuare verifiche a campione sul possesso dei requisiti.

#### **Art. 8**

*(Contributi alle associazioni)*

**1.** La Giunta regionale sostiene le associazioni iscritte nel registro di cui all'articolo 7 per la realizzazione dei progetti, dei programmi e delle attività dell'articolo 6.

**2.** Ai fini di cui al comma 1, la Giunta regionale, sentito il Comitato di cui all'articolo 4 e previo parere della competente Commissione assembleare, determina i criteri e le modalità di:

- a) concessione e revoca e dei contributi;
- b) individuazione dei casi che comportano l'esclusione dall'accesso ai contributi per l'anno successivo;
- c) sospensione dell'iscrizione al registro di cui all'articolo 7;
- d) rendicontazione annuale delle attività svolte dalle associazioni, al fine del monitoraggio e della conoscenza dei risultati conseguiti.

**3.** Nel determinare i criteri di concessione dei contributi di cui a questo articolo, la Giunta regionale garantisce la priorità agli interventi che prevedono forme di unitarietà e coordinazione.

**4.** I contributi di questo articolo non sono cumulabili con quelli previsti da altre disposizioni regionali per i medesimi progetti.

**5.** In sede di prima attuazione, gli interventi previsti dalle disposizioni di questo articolo sono finanziati per l'anno 2022 con le risorse regionali già iscritte per la medesima finalità a carico della Missione 14, Programma 2, Titolo 1, per complessivi euro 60.000,00.

**6.** Gli interventi di questo articolo possono altresì essere finanziati con le risorse provenienti dalle assegnazioni dell'Unione europea e dello Stato in quanto compatibili e con le ulteriori risorse regionali che si renderanno disponibili da iscrivere a carico della Missione 14, Programma 2, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di contabilità pubblica.

#### **Art. 9**

*(Informazione e formazione)*

**1.** La Giunta regionale, anche su proposta del Comitato di cui all'articolo 4, può sostenere progetti volti ad una corretta informazione e sensibilizzazione dei consumatori e utenti e alla qualificazione e all'aggiornamento professionale dei soggetti interessati agli effetti della tutela e della promozione dei diritti dei consumatori ed utenti.

**2.** Per l'attività di cui al comma 1, la struttura organizzativa regionale competente può:

- a) predisporre programmi di educazione al consumo rivolti al personale docente, ai giovani in età scolare e agli adulti nell'ambito dell'educazione permanente, d'intesa con il Comitato di cui all'articolo 4, e in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale;
- b) stipulare convenzioni con le associazioni dei consumatori e utenti iscritte al registro di cui all'articolo 7.

**3.** All'attuazione degli interventi previsti da questo articolo si provvede con le risorse provenienti dalle assegnazioni dell'Unione europea e dello Stato in quanto compatibili e con le risorse regionali che si renderanno disponibili da iscrivere a carico della Missione 14, Programma 2, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di contabilità pubblica.

### **Art. 10**

*(Collaborazioni e sinergie con altri soggetti)*

1. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi di cui all'articolo 2, la Giunta regionale può attivare forme di collaborazione con la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura delle Marche, gli enti locali, i Centri di assistenza tecnica, i centri di ricerca e le Università e, nel rispetto della normativa vigente in materia di conferimento di incarichi, avvalersi di esperti di accertata competenza tecnico-scientifica nel settore, designati anche sulla base delle indicazioni espresse dal Comitato di cui all'articolo 4.

2. All'attuazione degli interventi di questo articolo si provvede con le risorse provenienti dalle assegnazioni dell'Unione europea e dello Stato in quanto compatibili e con le risorse regionali che si renderanno disponibili da iscriverne a carico della Missione 14, Programma 2, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di contabilità pubblica.

### **Art. 11**

*(Clausola valutativa)*

1. La Giunta regionale, dopo due anni dalla data di entrata in vigore di questa legge, e successivamente con periodicità triennale, sentito il Comitato di cui all'articolo 4, presenta alla Commissione assembleare competente una relazione contenente, in particolare, le seguenti informazioni:

- a) i finanziamenti alle associazioni dei consumatori con indicazione dell'ammontare dei contributi concessi e della tipologia dei progetti e delle attività realizzate;
- b) gli interventi realizzati per la tutela dei consumatori e degli utenti, con particolare riguardo alle attività di educazione ai consumi di cui all'articolo 9;
- c) le attività realizzate in tema di informazione e formazione;
- d) lo stato delle iscrizioni al registro di cui all'articolo 7 nonché la rendicontazione delle attività degli accertamenti e delle verifiche di cui al comma 5 del medesimo articolo 7.

### **Art. 12**

*(Disposizioni finanziarie)*

1. Al finanziamento di questa legge concorrono risorse regionali, statali e dell'Unione europea, in quanto compatibili.

2. Per l'anno 2022 per l'attuazione degli interventi previsti dall'articolo 8, con questa legge si autorizza la spesa di euro 60.000,00 nella Missione 14 "Sviluppo economico e competitività", Programma 02 "Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori", Titolo 1.

3. All'attuazione degli interventi previsti dagli altri articoli di questa legge si provvede con le risorse provenienti dalle assegnazioni dell'Unione europea, dello Stato in quanto compatibili e con le ulteriori risorse regionali che si renderanno disponibili da iscriverne a carico della Missione 14, Programma 2, nel rispetto della normativa vigente in materia di contabilità pubblica.

4. Le disposizioni del comma 3 si applicano anche agli interventi previsti dall'articolo 8.

5. La copertura degli oneri autorizzati al comma 2 è garantita dalle risorse regionali già iscritte a carico della Missione 14 "Sviluppo economico e competitività", Programma 02 "Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori", Titolo 1 dello stato di previsione della spesa del bilancio 2021/2023.

6. Per gli esercizi successivi, all'autorizzazione delle spese relative agli interventi previsti da questa legge si provvede con legge di approvazione di bilancio dei singoli esercizi finanziari.

7. Per effetto del comma 2 l'autorizzazione prevista per l'anno 2022 nella Tabella A della legge regionale 31 dicembre 2020, n. 54 (Bilancio di previsione 2021-2023), per il finanziamento della l.r. 14/2009 "Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti" iscritta nella Missione 14 "Sviluppo economico e competitività", Programma 02 "Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori", è azzerata.

8. La Giunta regionale è autorizzata ad apportare le variazioni necessarie ai fini della gestione.

### **Art. 13**

*(Disposizioni transitorie e finali)*

1. Le associazioni dei consumatori, già iscritte nel registro di cui all'articolo 4 della l.r. 14/2009, sono iscritte al registro di cui all'articolo 7 di questa legge, fatta salva la verifica dei requisiti di cui al medesimo articolo 7.

2. Il Comitato di cui all'articolo 4, costituito alla data di entrata in vigore di questa legge ai sensi delle disposizioni previgenti, continua a svolgere le sue funzioni. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore di questa legge, il Presidente della Giunta, con proprio decreto, adegua la composizione del Comitato in conformità alle disposizioni di questa legge.

**3.** La Giunta regionale approva le deliberazioni di cui al comma 5 dell'articolo 3 e al comma 5 dell'articolo 7, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore di questa legge.

**4.** I procedimenti disciplinati dalla l.r. 14/2009, in corso alla data di entrata in vigore di questa legge, si concludono in base alle disposizioni della medesima l.r. 14/2009.

**Art. 14**  
*(Abrogazione)*

**1.** La legge regionale 23 giugno 2009, n. 14 (Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti) è abrogata.

IL PRESIDENTE  
F.to Dino Latini