



**GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO**  
REGIONE LAZIO - GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DAL PROCEEDO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 28/11/2008

=====

ADDI' 28/11/2008 NELLA SEDUTE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	FICHERA	Danielo	Assessore
		Vice			
MONTINO	Esterino	Presidente	MANCINI	Claudio	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	MICHELANGELE	Mario	"
COPPOTELLI	Anna Salome	"	NIERI	Luiqi	"
COSTA	silvia	"	RODANO	Giulia	"
DALIA	Francesco	"	TIBALDI	Alessandra	"
DE ANGELIS	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
DI CARLO	Mario	"	ZARATTI	Filiberto	"
DI STEFANO	Marco	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo TACONIS

\*\*\*\*\* OMISSIS

ASSENTI: COPPOTELLI - DE ANGELIS - FICHERA - MANCINI - MICHELANGELE

DELIBERAZIONE N. 873

Oggetto:

Proposta di Legge Regionale concernente "Nuove norme in materia di tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente".



*plac*

**Oggetto: Proposta di Legge Regionale concernente "Nuove norme in materia di tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente".**

## LA GIUNTA REGIONALE

SU PROPOSTA dell'Assessore alla Tutela Consumatori e Semplificazione Amministrativa

VISTO l'art. 153 del Trattato della Comunità Europea che stabilisce le finalità della tutela dei consumatori;

VISTO l'art. II-98 del Trattato che adotta una Costituzione per l'Europa, ratificato dall'Italia con L. 7/4/2005 n. 57 "Ratifica ed esecuzione del Trattato che adotta una Costituzione per l'Europa e alcuni atti connessi, con atto finale, protocolli e dichiarazioni, fatto a Roma il 29 ottobre 2004", pubblicato nella Gazz. Uff. 21 aprile 2005, n. 92, S.O., in base al quale "nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori";

VISTI l'art. 117 e l'art. 118 della Costituzione, come sostituiti dalla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n.3, con riferimento ai principi di unità, continuità e completezza dell'ordinamento giuridico e di sussidiarietà orizzontale e verticale;

VISTO il D. L.vo 6 settembre 2005 n° 206 "Codice del Consumo" che all'art. 2 enumera come fondamentali i diritti del cittadino-consumatore:

- alla tutela della salute;
- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza;

VISTA la legge statutaria 11 novembre 2004 n.1 di approvazione dello Statuto Regionale del Lazio che, all'art. 6, prevede che la Regione operi per la garanzia dei diritti dei consumatori;

VISTA la L.R. 10 novembre 1992 n.44 "Norme per la tutela dell'Utente e del Consumatore";

*Pietro Marrazzo*

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**



VISTO il "Regolamento d'organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale" del 6 settembre 2002 n.1 e successive modifiche e integrazioni ed in particolare il regolamento regionale 27 luglio 2005 n. 16 che istituisce la direzione regionale "Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa";

CONSIDERATO che in materia di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, la Regione Lazio è stata una regione "pioniera", essendo stata tra le prime regioni italiane ad emanare una propria legge;

CONSIDERATO che l'evoluzione legislativa, conclusasi con l'emanazione del Codice del Consumo (D. l.gvo 6 settembre 2005, n.106), richiede una modifica alla legge regionale n.44/92, tenendo conto delle indicazioni contenute nel Codice e nella sua Relazione Illustrativa;

VISTO l'art. 145 del Codice del Consumo;

VISTO il protocollo d'intesa intercorso il 14 settembre 2005 tra la Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori rappresentate nel C.R.U.C., con il quale si è assunto l'impegno tra le parti di incrementare le attività di sostegno, informazione, difesa e tutela dei consumatori e degli utenti mediante l'elaborazione di un programma complessivo pluriennale e la progressiva attuazione di strumenti operativi funzionali e in cui si prevede espressamente che "si reputa necessario provvedere ad un aggiornamento della normativa regionale vigente in materia di consumatori e utenti, adeguandola ed implementandola, con l'attivazione di nuovi strumenti operativi più consoni alle attuali necessità ed alle criticità di volta in volta rilevate";

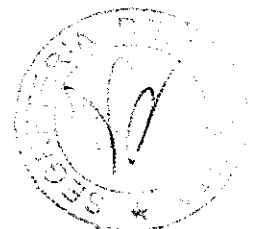
CONSIDERATO che, al fine di elaborare una proposta di legge regionale in materia di consumatori e utenti, l'Assessorato alla Tutela dei Consumatori e la Semplificazione Amministrativa ha deciso di costituire un apposito Gruppo di lavoro, composto dalla Direzione Regionale competente, da esperti della materia, da un funzionario dell'Ufficio legislativo regionale, nonché da 3 rappresentanti delle associazioni dei Consumatori e Utenti designati dal CRUC;

CONSIDERATO che sulla base del lavoro svolto dal gruppo di lavoro e della revisione svolta di concerto con la Direzione Regionale Affari Giuridici e Legislativi, si è provveduto a stilare la proposta di una legge regionale in materia di diritti a difesa dei consumatori e degli utenti, recuperando gli indirizzi fondamentali della L.R. n.44/92;

VISTO il testo della proposta di legge regionale formulato dalla Direzione regionale Affari Giuridici e Legislativi in collegamento con la Direzione regionale competente in materia, trasmesso con nota 132577 del 04.11.2008;

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo

Pietro Marrazzo



VISTA la relazione dell'Assessore alla Tutela dei Consumatori e alla Semplificazione Amministrativa;

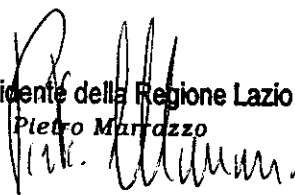
ATTESO CHE il presente provvedimento non è soggetto a concertazione con le parti sociali;

All'unanimità

### DELIBERA

Di adottare e di sottoporre all'esame del Consiglio Regionale l'allegata proposta di Legge Regionale concernente "*Nuove norme in materia di tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente*", composta da n. 16 articoli e corredata di una relazione che forma parte integrante della presente Deliberazione.

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo



873 *Pa*  
CITTA' DELLA PESCAIA  
DEL

PROPOSTA DI LEGGE REGIONALE CONCERENTE:  
"NUOVE NORME IN MATERIA DI TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO  
CONSUMATORE E UTENTE"

*Pa*  
Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo  
*Pietro Marrazzo*

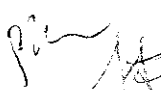
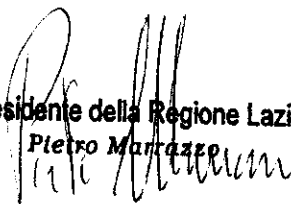


*Pa*

## SOMMARIO

ART. 1 - Finalità.....	3
ART. 2 - Rete europea per la tutela dei consumatori e degli utenti .....	5
ART. 3 - Informazione e formazione .....	6
ART. 4 - Programma triennale e piano annuale degli interventi .....	7
ART. 5 -Coordinamento interassessorile .....	8
ART. 6 - Cooperazione tra le amministrazioni per le politiche regionali e locali in materia di diritti dei consumatori e degli utenti .....	9
ART. 7 -Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti .....	10
ART. 8 -Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti .....	11
ART. 9 -Compiti del Consiglio .....	13
ART. 10 -Osservatorio regionale .....	14
ART. 11 -Consultazione e partecipazione .....	15
ART. 12 -Misure per favorire l'accesso alla giustizia .....	16
ART. 13 -Finanziamenti dei progetti delle associazioni .....	17
ART. 14 -Disposizioni finanziarie .....	18
ART. 15 -Abrogazioni .....	19
ART. 16 -Disposizioni transitorie .....	20

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**



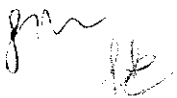
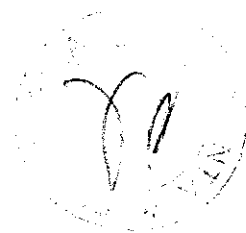
**ART. 1**  
*(Finalità)*

1. La Regione riconosce il fondamentale ruolo economico e sociale dei consumatori e utenti di beni e servizi, di godimento individuale e collettivo nel settore pubblico e privato.

2. La Regione, in attuazione dei principi statutari, nel rispetto della Costituzione e della normativa comunitaria e statale vigente in materia, promuove la qualità della vita attraverso la più ampia tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente, sia come singolo che come componente di associazioni, perseguendo, in particolare, le seguenti finalità:

- a) migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi pubblici mediante il rispetto degli standard di qualità definiti in sede di contrattazione di servizio e recepiti nelle carte dei servizi;
- b) promuovere scelte di consumo consapevole;
- c) facilitare l'accesso al settore creditizio, tutelando il cittadino dai rischi del sovraindebitamento e dell'usura e favorendo l'accesso al microcredito;
- d) tutelare il diritto alla salute attraverso la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi, nonché dei processi produttivi, con specifico riguardo alla fruibilità da parte delle persone con disabilità e dei minori;
- e) promuovere e tutelare i beni comuni come patrimonio inalienabile dell'umanità, al fine di garantirne l'accesso universale e i diritti delle generazioni future, attraverso modelli di compartecipazione e di decisione sulla loro destinazione d'uso e gestione basati sulla democrazia diretta e partecipativa;
- f) tutelare gli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti, favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali, facilitando l'accesso alla giustizia attraverso la promozione delle procedure di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie in materia di consumo, ivi compresa la mediazione di territorio;
- g) promuovere una piena e corretta informazione dei consumatori in relazione ai propri diritti, garantendo un maggiore accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**



- h) promuovere una politica di formazione in materia di consumo;
- i) favorire, anche utilizzando, ove necessario, soggetti pubblici o privati riconosciuti e a ciò deputati, un nuovo e più razionale rapporto socioeconomico tra produzione e distribuzione dei beni di consumo e tra erogazione e fruizione dei servizi;
- l) promuovere la cooperazione tra le istituzioni per garantire nel territorio regionale un livello elevato di protezione dei consumatori e degli utenti;
- m) promuovere e sostenere l'associazionismo libero e volontario tra i consumatori e gli utenti, garantendo al maggior numero di persone la partecipazione ai benefici della vita associata, anche attraverso una politica di collaborazione fra associazioni e le pubbliche amministrazioni;
- n) creare le condizioni che permettono al cittadino e alle aggregazioni sociali di agire in attuazione del principio di sussidiarietà.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Murrizzo**



## ART. 2

*(Rete europea per la tutela dei consumatori e degli utenti)*

1. La Regione, nell'ambito dei rapporti con l'Unione Europea e nel rispetto dei limiti previsti per le attività regionali di rilievo internazionale, promuove lo sviluppo di una rete di rapporti con le istituzioni comunitarie e con gli enti territoriali che nei singoli Stati membri operano nel settore della tutela dei consumatori e degli utenti, con l'obiettivo di:

- a) scambiare informazioni e buone prassi presenti in Europa, anche al fine di garantire ai consumatori e agli utenti migliori standards europei di trasparenza, di semplificazione amministrativa e di tutela dei relativi diritti;
- b) realizzare iniziative in partenariato per la progettazione e la partecipazione ai bandi e ai programmi di finanziamento europei che abbiano una significativa ricaduta locale;
- c) incentivare e sostenere la presenza a livello europeo delle associazioni dei consumatori e degli utenti operanti nel territorio regionale;
- d) garantire informazione ed assistenza ai consumatori e agli utenti nei rapporti di consumo e di servizio a livello europeo anche tramite le relative associazioni

  
Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo



**ART. 3**  
*(Informazione e formazione )*

1. La Regione al fine di facilitare la conoscenza e l'esigibilità dei diritti dei cittadini consumatori e utenti, promuove la piena e corretta informazione dei cittadini stessi, nonché la formazione in materia di consumo, provvedendo, in particolare a:

- a) informare i cittadini sulle attività svolte in attuazione della presente legge, attraverso la più ampia collaborazione degli organi di stampa e radiotelevisivi nonché l'organizzazione di incontri pubblici con cadenza periodica;
- b) collaborare con le competenti autorità scolastiche ed universitarie ai fini dello sviluppo dei programmi didattici in materia di consumo ai diversi livelli educativi nonché dell'adeguamento del materiale didattico;
- c) favorire, in collaborazione con i ministeri, con le istituzioni universitarie, con gli enti locali, con le camere di commercio e con gli enti di formazione pubblici e privati, la formazione continua sui temi del consumo del personale in servizio presso le amministrazioni pubbliche, con specifico riguardo a quelle scolastiche;
- d) istituire appositi corsi di formazione in materia di consumo nell'ambito degli interventi previsti dalla specifica normativa regionale.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
*Pietro Marrazzo*



*g.m. h.*

#### ART. 4

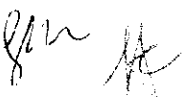
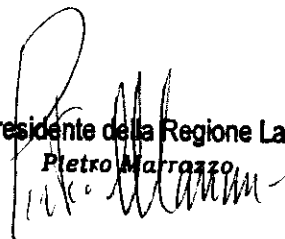
##### *(Programma triennale e piano annuale degli interventi)*

1. Per il perseguimento delle finalità di cui alla presente legge, la Giunta regionale adotta un programma strategico triennale per la tutela dei consumatori e degli utenti, nel quale sono individuati gli ambiti prioritari d'intervento e gli obiettivi da perseguire nel triennio di riferimento.

2. Al fine dell'attuazione del programma triennale di cui al comma 1, la Giunta regionale adotta un piano annuale che individua gli interventi da realizzare, le relative risorse e le modalità d'impiego delle stesse, specificando, in particolare:

- a) gli strumenti operativi di intervento necessari per dare attuazione alla presente legge;
- b) i progetti la cui realizzazione è riservata all'amministrazione regionale;
- c) i progetti la cui realizzazione è riservata agli enti locali o ad altri enti pubblici ovvero alle associazioni iscritte nel registro regionale di cui all'articolo 7;
- d) le modalità e i criteri per il sostegno finanziario agli interventi realizzati dagli enti locali o da altri enti pubblici, nonché i criteri per il finanziamento dei progetti delle associazioni ai sensi dell'articolo 13;
- e) le modalità per la verifica dell'attuazione degli interventi e per l'eventuale revoca dei finanziamenti erogati.

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo



**ART. 5**  
*(Coordinamento interassessorile)*

1. Al fine di una programmazione coordinata e integrata delle politiche regionali in materia di diritti dei consumatori e degli utenti, il Presidente della Regione, o suo delegato, anche su impulso dell'assessore di volta in volta proponente, promuove forme di preventivo coordinamento interassessorile in ordine alle iniziative che abbiano ricadute nella suddetta materia, assicurando la partecipazione di tutti gli assessori regionali interessati, a qualsiasi titolo, alle iniziative stesse.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**



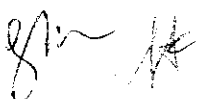
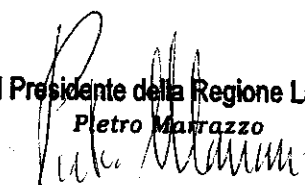
## ART. 6

*(Cooperazione tra le amministrazioni per le politiche regionali e locali in materia di diritti dei consumatori e degli utenti)*

1. La Regione promuove e coordina forme di cooperazione tra le amministrazioni pubbliche operanti sul territorio, nel rispetto dei relativi ambiti istituzionali di competenza, al fine di favorire un elevato grado di protezione dei consumatori e degli utenti anche mediante azioni coordinate di controllo e di ispezione sui beni, sui prodotti e sui servizi, assicurando l'apporto e le informazioni necessarie con particolare riguardo alla tutela dai rischi per la salute.

2. Al fine del coordinamento delle politiche della Regione e degli enti locali in materia di diritti dei consumatori e degli utenti è istituito un apposito comitato interistituzionale, composto dai rappresentanti della Regione, degli enti locali e delle relative associazioni secondo quanto stabilito con deliberazione della Giunta regionale. Le modalità di funzionamento del comitato sono stabilite da un regolamento interno approvato dal comitato stesso.

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo



## ART. 7

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

1. Presso la struttura regionale competente in materia, è istituito il registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di seguito denominato registro.

2. Possono essere iscritte nel registro le associazioni che:

- a) siano state costituite, con atto pubblico o scrittura privata registrata, da almeno 3 anni e abbiano svolto attività continuativa a livello regionale nel triennio precedente alla domanda di iscrizione.
- b) non abbiano scopo di lucro;
- c) abbiano come obiettivi e attività principali la promozione e la tutela della salute, della sicurezza e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti nella Regione;
- d) siano indipendenti da soggetti di altra natura e da interessi industriali, commerciali o da altri interessi confliggenti.

3. Le modalità per l'iscrizione nel registro nonché per la verifica del possesso dei requisiti di cui al comma 2 sono stabilite con regolamento regionale.

4. La sopravvenuta carenza di uno dei requisiti, di cui al comma 2, comporta la cancellazione dell'associazione dal registro.

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo



## ART. 8

### *(Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti)*

1. Al fine di assicurare la consultazione e la partecipazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti, nella definizione delle politiche regionali nella materia di cui alla presente legge, è istituito, presso la Giunta regionale, il Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti, di seguito denominato Consiglio.

2. Il Consiglio è composto dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nel registro. La partecipazione al Consiglio è facoltativa e le associazioni che intendono parteciparvi devono designare i propri rappresentanti e i rispettivi supplenti, entro 30 giorni dalla relativa richiesta da parte della struttura regionale competente ai fini della costituzione dell'organo ai sensi del comma 4, fatta salva la successiva integrazione dell'organo stesso.

3. Al Consiglio partecipa, senza diritto di voto il Presidente della Regione o suo delegato.

4. Il Consiglio è costituito con decreto del Presidente della Regione sulla base delle designazioni dei rappresentanti pervenute dalle associazioni che abbiano provveduto all'iscrizione nel registro. Il Consiglio ha durata triennale. Alla scadenza, i componenti del Consiglio restano in carica fino all'insediamento del nuovo organo.

5. Il Consiglio, nella prima seduta, convocata dal Presidente della Regione, o dal suo delegato, alla presenza di almeno i due terzi dei suoi componenti, elegge, scegliendolo tra i rappresentanti delle associazioni, il Presidente e il vice Presidente. Il Presidente è coadiuvato dall'Ufficio di Presidenza, composto dal Presidente stesso, dal vice Presidente e da altri tre membri, nominati dal Consiglio con il sistema del voto limitato.

6. Le modalità di funzionamento del Consiglio sono stabilite da un regolamento interno approvato dal Consiglio stesso entro 90 giorni dalla prima seduta. Per lo svolgimento dei propri compiti, il Consiglio si avvale del supporto della struttura regionale competente in materia e le funzioni di segreteria sono svolte da un funzionario regionale designato dalla struttura stessa.

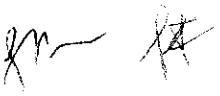
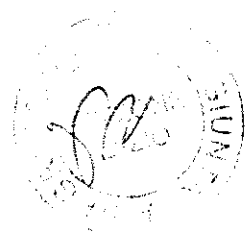

7. La mancata partecipazione di un componente e del relativo supplente ad un numero di sedute pari al 75% di quelle effettuate dal Consiglio nel corso di un anno

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo

solare, comporta la decadenza degli stessi e l'associazione è tenuta ad effettuare le nuove designazioni entro trenta giorni dalla dichiarazione della decadenza stessa da parte del Presidente della Regione.

8. Ai componenti del Consiglio, sono dovuti i compensi e il trattamento economico di missione determinati ai sensi della normativa regionale vigente in materia.

Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Munazio



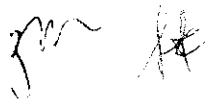
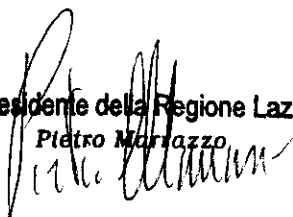
**ART. 9**  
*(Compiti del Consiglio)*

1. Il Consiglio svolge i seguenti compiti:

- a) formula studi e proposte in ordine agli atti normativi e programmatori regionali che abbiano ricadute nella materia di cui alla presente legge;
- b) esprime il proprio parere sul programma strategico triennale e sul piano annuale degli interventi di cui all'articolo 4;
- c) propone l'effettuazione di indagini, studi e ricerche utili alla diffusione e al consolidamento dei diritti del cittadino utente e consumatore;
- d) formula proposte per il coordinamento degli interventi dei vari organismi regionali competenti in materia di tutela dei consumatori e utenti, al fine di realizzare un sempre più adeguato utilizzo delle risorse;
- e) favorisce iniziative volte a promuovere il potenziamento dell'accesso dei consumatori e degli utenti ai mezzi di giustizia previsti per la soluzione delle controversie;
- f) stabilisce rapporti con analoghi organismi di altre regioni e dell'Unione Europea;
- g) trasmette al Presidente della Regione, entro il 31 gennaio di ogni anno, una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

2. Il parere di cui al comma 1, lettera b), è espresso dal Consiglio entro il termine di quarantacinque giorni dalla relativa richiesta, decorso inutilmente il quale si prescinde dal parere stesso.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**



**ART. 10**  
*(Osservatorio regionale)*

1. Al fine di supportare le politiche regionali in materia di tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente è istituito, presso la struttura regionale competente in materia, un apposito osservatorio sullo stato della tutela dei diritti dei consumatori e utenti, il quale svolge, in particolare, i seguenti compiti:

- a) condurre indagini e rilevazioni sull'andamento, sugli sviluppi e sulla struttura dei consumi, nonché sulla tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, con particolare riferimento ai giovani, agli anziani e alle famiglie in condizioni disagiate;
- b) monitorare lo stato di attuazione della legislazione europea, nazionale e regionale in materia di consumatori e utenti;
- c) operare in collegamento con osservatori o analoghi organismi di altre regioni che si occupano di tematiche relative alla tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti;
- d) effettuare prove comparate sugli standard qualitativi e sui prezzi;
- e) realizzare una pubblicazione annuale, entro il 31 marzo di ogni anno, sullo stato della tutela dei consumatori e degli utenti nella Regione nonché sull'attività svolta nell'anno precedente.

2. Per particolari progetti o studi connessi alle attività dell'osservatorio, la Regione può avvalersi, mediante apposite convenzioni, della collaborazione di enti, centri di ricerca specializzati o istituti universitari, delle associazioni iscritte al registro, ovvero di esperti dotati di particolare qualificazione tecnico-scientifica in conformità alla normativa vigente in materia.

  
Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo




**ART. 11**  
*(Consultazione e partecipazione)*

1. La Regione, anche avvalendosi delle più moderne tecnologie, promuove l'attivazione di forme di consultazione diretta volte a:

- a) acquisire informazioni, documentazione e notizie in ordine a beni e servizi presenti sul territorio;
- b) ricevere segnalazioni in ordine a specifiche problematiche ai fini di interventi mirati della Regione che garantiscano la concreta attuazione delle iniziative previste dalla presente legge.

2. La Regione, mediante il proprio sito telematico, o attraverso altri strumenti di comunicazione, pubblica le notizie relative ad iniziative normative e amministrative in materia di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, assicurando forme di partecipazione del cittadino in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**

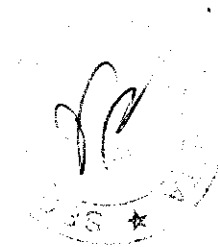
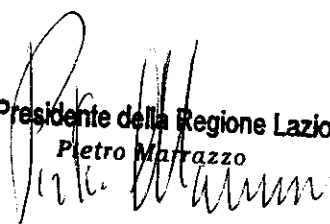


**ART. 12**

*(Misure per favorire l'accesso alla giustizia)*

1. La Regione, al fine di promuovere un più efficiente accesso alla giustizia, in conformità alla normativa statale vigente in materia, agevola il ricorso alle procedure di composizione extragiudiziale delle controversie, anche attraverso il sostegno di azioni informative svolte da soggetti autorizzati in ordine alle procedure stesse e alle prassi in uso.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**



### ART. 13


#### *(Finanziamenti dei progetti delle associazioni)*

1. La Regione, in conformità ai criteri stabiliti nel piano annuale degli interventi di cui all'articolo 4, eroga finanziamenti per la realizzazione dei progetti delle associazioni iscritte nel registro.

2. I finanziamenti sono erogati a seguito dell'emanazione di un apposito bando che stabilisce le modalità per la presentazione, la selezione e la realizzazione dei progetti nonché per la rendicontazione e i controlli da parte della Regione.

Il Presidente della Regione Lazio

Pietro Marrazzo



**ART. 14**  
*(Disposizioni finanziarie)*

1. Agli oneri derivanti dall'attuazione della presente legge si provvede, nell'ambito dell'UPB "R31" del bilancio di previsione della Regione, mediante:

- a) il capitolo R31509, il quale assume la seguente denominazione: "Finanziamenti dei progetti delle associazioni dei consumatori e utenti iscritte nel registro regionale", con uno stanziamento, relativamente all'anno 2009, pari a € 1.000.000,00;
- b) il capitolo R31525, il quale assume la seguente denominazione: "Tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori", con uno stanziamento, relativamente all'anno 2009, pari a € 1.500.000,00.

2. Alla determinazione dello stanziamento dei capitoli di cui al comma 1 per gli anni successivi si provvede con la legge di approvazione del bilancio dei singoli esercizi finanziari.

  
Il Presidente della Regione Lazio  
Pietro Marrazzo




**ART. 15**  
*(Abrogazioni)*

1. A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 16, sono abrogati:

- a) la legge regionale 10 Novembre 1992, n.44 (Norme per la tutela dell'utente e del consumatore);
- b) l'articolo 84 della legge 28 dicembre 2007, n.26 (Legge finanziaria regionale per l'esercizio finanziario 2008).

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**

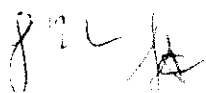
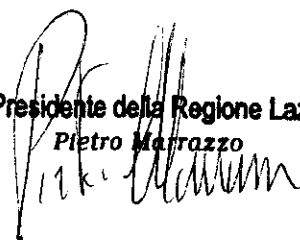


**ART. 16**  
*(Disposizioni transitorie)*

1. Fino alla data di insediamento del Consiglio, di cui all'articolo 8, resta in carica il Comitato regionale degli utenti e consumatori, previsto dalla legge regionale 10 Novembre 1992, n.44 (Norme per la tutela dell'utente e del consumatore).

2. Nelle more dell'adozione del programma strategico triennale e del piano annuale, di cui all'articolo 4, la Regione attua gli interventi a tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti secondo i criteri e le modalità stabiliti nella normativa previgente e negli atti programmatici adottati precedentemente alla data di entrata in vigore della presente legge.

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**





Regione Lazio

873 B2

ASSESSORATO TUTELA DEI CONSUMATORI E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

L'Assessore

**PROPOSTA DI LEGGE REGIONALE CONCERNENTE: "Nuove norme in materia di tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente".**

RELAZIONE

L'Unione Europea, tra i suoi compiti primari, promuove i diritti, la prosperità e il benessere dei consumatori e degli utenti. Nell'odierna società dell'informazione, infatti, la tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente assume a principio cardine per uno sviluppo equo dell'intera comunità.

La Giunta regionale, guidata dal presidente Marrazzo, si è caratterizzata, sin dal suo insediamento, da un forte impegno per la tutela dei cittadini in tutti i campi di specifica competenza della Regione. Una particolare attenzione è stata posta, nei confronti dei cittadini consumatori e utenti, con l'istituzione di un apposito assessorato con una specifica delega in tale materia, unico in Italia.

L'assessorato alla Tutela dei consumatori ed alla Semplificazione amministrativa ha, in questi tre anni attivato innumerevoli interventi volti a migliorare la qualità della vita dei cittadini del Lazio, attraverso una politica di attiva e continua programmazione in materia di diritti del cittadino consumatore e utente.

Le principali iniziative poste in essere, infatti, sono volte a creare un contesto più favorevole al cittadino per una migliore e più efficace tutela dei suoi diritti. Si pensi al "portale del consumatore", al cui interno è presente il servizio di "contact center", attraverso cui il cittadino può acquisire tutte le informazioni necessarie per divenire un consumatore critico e consapevole, nonché sottoporre all'amministrazione regionale le proprie segnalazioni e istanze, la cui risoluzione è affidata a un comitato tecnico composto da avvocati esperti nella materia del consumo.

L'Assessorato ha, inoltre, in corso l'attivazione, su il tutto il territorio regionale, con la collaborazione delle amministrazioni provinciali, di 70 sportelli del consumatore, un luogo di dialogo fisico e diretto con il

**Il Presidente della Regione Lazio**

*Pietro Marrazzo*

Via Cristoforo Colombo, 212 - 00147 Roma Tel. 06.51681

cittadino, con una importante attività di informazione, guida e di monitoraggio in materia di tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente.

Con lo stesso fine, sono stati istituiti l'osservatorio per la qualità e la valutazione dei servizi erogati nella Regione Lazio, in collaborazione con l'Istituto di scienze e tecnologia della Cognizione del CNR e l'Osservatorio del consumo digitale, volto a offrire informazioni sulla sicurezza e sull'affidabilità dei servizi e dei prodotti disponibili on-line.

Altra caratteristica fondamentale delle azioni dell'Assessorato è stata quella della democrazia partecipativa. Fin dall'inizio delle proprie attività, l'Assessorato ha privilegiato, infatti, scelte partecipate, organizzando specifici incontri con organismi deputati a rappresentare gli interessi dei consumatori e degli utenti: le Associazioni presenti nel Comitato regionale dei consumatori e degli utenti.

Del resto, in materia di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, la Regione Lazio è stata ed è una Regione "pioniera", essendo stata una delle prime regioni ad emanare una propria legge (Legge Regionale 10 novembre 1992, n. 44, Norme per la tutela dell'utente e del consumatore).

Tuttavia, l'evoluzione legislativa, conclusasi con l'emanazione del Codice del Consumo /D.L.vo 6 Settembre 2005, n.2006) imponeva, come già previsto nel protocollo di intesa del 14.09.2005, un aggiornamento alla legge regionale n. 44/92, non più proporzionata alle più ampie e importanti progettualità che l'Assessorato regionale ha attivato e vuole continuare ad attivare. Tutta l'intensa attività dell'Assessorato è stata, infatti, compiuta senza un efficace quadro normativo di riferimento. Aggiornamento che si è trasformato in una proposta di nuova legge, pur partendo dalla 44/92, che viene, in larga parte, recepita nel nuovo testo.

A tal fine, l'Assessorato regionale ha provveduto a stilare la presente proposta di legge in materia di diritti a difesa dei cittadini consumatori e utenti, che abroga la precedente legge regionale n.44/92.

Con la nuova legge, pertanto, si vuole dare un quadro normativo di riferimento al cittadino predisponendo strumenti concreti posti a tutela del consumatore e utente.

Questa proposta di legge, in cui all'art.1 sono definiti i principi ispiratori, contiene tutta una serie di interventi volti a rendere effettiva la tutela del consumatore. In particolare, l'articolato affida all'Ente regionale un ruolo fondamentale e attivo di promozione della qualità della vita del cittadino consumatore e utente, attraverso un necessario coordinamento tra le istituzioni europee e locali, con la promozione di una rete europea per la tutela dei consumatori e utenti (art.2), con la creazione di un coordinamento interassessorile regionale per la programmazione e il coordinamento delle

**Il Presidente della Regione Lazio**  
**Pietro Marrazzo**

*Pietro Marrazzo*

Via Cristoforo Colombo, 212 - 00147 Roma Tel. 06.51681

politiche regionali in materia di diritti dei consumatori e utenti (art.5) e con l'istituzione di un Comitato per le politiche regionali e locali al fine di coordinare le politiche della Regione e degli enti locali in materia di tutela dei diritti dei consumatori (art.6).

Inoltre, nell'ottica di una programmazione coerente e unitaria delle attività della Regione, e' prevista l'adozione di un programma strategico triennale per la tutela dei cittadini consumatori e utenti, nel quale sono individuati gli ambiti prioritari d'intervento e gli obiettivi da perseguire nel triennio di riferimento e di un piano operativo annuale, nel quale sono elencati gli interventi da realizzare nell'anno di riferimento necessari per dare attuazione alla presente legge (art.4).

E' stata data ancora più rilevanza al ruolo fondamentale che la Regione svolge per favorire la conoscenza e l'esigibilità dei diritti dei cittadini consumatori e utenti attraverso la previsione di specifici interventi volti ad assicurare la piena e corretta informazione e formazione dei cittadini in materia di consumo. (art.3).

Altro punto fondante del testo è la creazione di un Osservatorio regionale sullo stato della tutela dei cittadini consumatori e utenti, che avrà il compito primario di condurre specifiche indagini e rilevazioni sull'andamento, sugli sviluppi e sulla struttura dei consumi, nonché sulla concreta tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti (art.10).

Per rendere effettiva e concreta la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti, la Regione promuoverà altresì le procedure alternative di risoluzione delle controversie, anche attraverso lo sviluppo degli istituti esistenti a tal fine autorizzati, che, ad oggi, non sono riusciti a trasformarsi in efficaci istanze per l'esigibilità dei diritti del cittadino (art.12).

Del resto, ulteriore fondamentale obiettivo che si intende perseguire con la presente proposta di legge è riconoscere ai consumatori e agli utenti un ruolo economico e sociale, assicurando una duplice tutela, individuale e collettiva, attraverso un rinnovato e ancor più pregnante ruolo delle Associazioni regionali dei consumatori e degli utenti.

I consumatori e gli utenti, infatti, vengono tutelati anche in quanto associati riconoscendo in questo modo la fondamentale funzione delle Associazioni in tale ambito. Il testo, infatti, prevede l'istituzione di un Registro regionale delle Associazioni attive sul territorio regionale che da anni operano per il benessere dei consumatori e degli utenti (art.7). L'iscrizione a tale Registro costituisce presupposto necessario per poter beneficiare dei contributi previsti da questa proposta di legge (art.13). Il ruolo fondamentale riconosciuto alle Associazioni è ancor più evidente nell'istituzione del Consiglio regionale delle Associazioni di consumatori e degli utenti (CRUC) (art.8) con nuove e maggiori funzioni rispetto al Comitato regionale utenti e consumatori, previsto

Il Presidente della Regione Lazio

Pietro Marrazzo

Via Cristoforo Colombo, 212 - 00147 Roma Tel. 06.51681

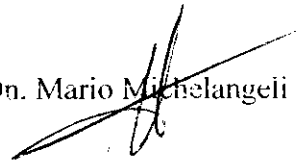


dalla legge n.44/92. Il Consiglio ha, infatti, anche il compito di promuovere collaborazioni con analoghi organismi regionali, nazionali e della Unione europea (art.9).

Del resto, questa proposta di legge è frutto di una intensa attività di discussione a cui hanno partecipato le Associazioni regionali dei consumatori e degli utenti, che hanno dato un apporto importante alla sua stesura finale.

E' auspicabile che la Regione Lazio possa disporre, in breve tempo, di una nuova legge che garantisca una maggiore promozione dei diritti degli utenti e consumatori.

On. Mario Michelangeli



**Il Presidente della Regione Lazio**

Pietro Menozzo

