



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

LA COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE; ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE nella seduta del 21 settembre 2023 ha esaminato ed approvato in sede referente il progetto di legge "LEGGE SUL CONSUMO" accogliendo gli emendamenti riportati nel seguente testo evidenziati in grassetto o interlineati:

**LEGGE SUL CONSUMO**

**Art. 1**

*(Finalità e oggetto)*

1. La presente legge ha l'obiettivo di introdurre un sistema di norme e principi concernenti la tutela, anche collettiva e superindividuale, dei consumatori nei processi di consumo di acquisto di beni o servizi, al fine di garantire loro un più elevato livello di tutela.
2. La legge, unitamente ai decreti delegati applicativi della medesima, ha l'ulteriore scopo di conformare, proporzionalmente, l'impianto normativo della Repubblica di San Marino alla già vigente normativa europea sul diritto e le tutele dei consumatori, anche al fine di implementare e migliorare i rapporti commerciali con Paesi terzi e garantire, anche all'interno dello Stato, un elevato grado di tutela a favore di consumatori cittadini di altri Stati che vogliono concludere contratti sul territorio di San Marino ovvero con operatori economici aventi sede legale nel Paese, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza.
3. La legge vuole altresì garantire un coordinamento efficace ed effettivo tra l'Autorità di cui all'articolo 10 e le diverse Autorità, comunitarie e non, al fine di realizzare un effettivo scambio di informazioni ed attività per garantire una efficace tutela, anche transfrontaliera del consumatore.
4. La legge disciplina normativamente l'atto di consumo dalla fase di formazione della volontà di concludere il contratto di acquisto di beni o servizi, sino al momento successivo alla conclusione dello stesso, per garantire la correttezza e la trasparenza del processo negoziale in ogni sua fase, e ripristinare e comunque garantire, ove ciò si renda necessario, un tendenziale equilibrio giuridico tra le prestazioni, in tutti quei rapporti che siano caratterizzati da un naturale divario di potere economico e contrattuale tra i contraenti.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

**Art. 2**  
*(Principali definizioni)*

1. Ai fini della presente legge, fatte salve ulteriori definizioni ivi contenute, si intende per:
- a) consumatore: la persona fisica che, nella conclusione di contratti di acquisto di beni o servizi, anche pubblici, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Si considerano tali: le persone fisiche che acquistano beni o servizi di uso promiscuo, destinati cioè, per loro natura e caratteristica, a poter servire insieme scopi personali e professionali, ove venga dimostrato che l'uso professionale non sia prevalente;
  - b) associazioni dei consumatori: le formazioni sociali riconosciute, che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori **di cui all'articolo 6 della Legge 28 ottobre 2005 n.144**;
  - c) operatore economico: la persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di soggetto pubblico o privato, agisce nell'esercizio di una attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario, agente, mediatore o suo mandatario;
  - d) produttore: il fabbricante del bene o il fornitore del servizio, o un suo intermediario, nonché l'importatore del bene o del servizio nel territorio dello Stato, e qualsiasi altra persona fisica o giuridica che si presenta come produttore identificando il bene o il servizio con il proprio nome, marchio o altro segno distintivo;
  - e) prodotto: qualsiasi prodotto destinato al consumatore, anche nel quadro di una prestazione di servizi, fornito o reso disponibile a titolo oneroso o gratuito nell'ambito di un'attività commerciale, indipendentemente dal fatto che sia nuovo, usato o rigenerato, ovvero sia un servizio erogato in unica soluzione ovvero nel corso di un tempo, determinato o indeterminato;
  - f) controversia nazionale: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita **di beni** o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello Stato di San Marino ove anche è stabilito l'operatore economico;
  - g) controversia transfrontaliera: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita **di beni** o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato estero;
  - h) pubblicità: qualsiasi forma di messaggio in qualsiasi modo diffuso nell'esercizio di un'attività commerciale, industriale, artigianale o professionale allo scopo di promuovere il trasferimento di beni mobili o immobili, la prestazione di opere o



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

di servizi oppure la costituzione o il trasferimento di diritti e obblighi su di essi.

**La pubblicità deve sempre essere palese, veritiera e corretta;**

- i) pubblicità ingannevole: qualsiasi pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua presentazione, è idonea ad indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge e che, a causa del suo carattere ingannevole, possa pregiudicare il loro comportamento economico, anche inducendoli alla conclusione di contratti ovvero che, per questo motivo, sia idonea a ledere un concorrente;
- j-l) pubblicità comparativa: qualsiasi pubblicità che identifica in modo esplicito o implicito un concorrente o beni o servizi offerti da un concorrente;
- k-m) operatore pubblicitario: il committente del messaggio pubblicitario e il suo autore nonché, nel caso in cui **non sia possibile risalire** ~~consenta~~ all'identificazione di costoro, il proprietario del mezzo con cui il messaggio pubblicitario è diffuso ovvero il responsabile della programmazione radiofonica o televisiva;
- t-n) invito all'acquisto: una comunicazione commerciale indicante le caratteristiche e il prezzo del prodotto in forme appropriate rispetto al mezzo impiegato per la comunicazione commerciale e pertanto tale da consentire al consumatore di effettuare un acquisto;
- m-o) indebito condizionamento: lo sfruttamento di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione, anche senza il ricorso alla forza fisica o la minaccia di tale ricorso, in modo da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole;
- n p) televendita: offerta diretta ~~trasmessa~~ al pubblico attraverso il mezzo televisivo o radiofonico allo scopo di fornire, dietro pagamento, beni o servizi, compresi i beni immobili, i diritti e le obbligazioni, nonché servizi di astrologia, di cartomanzia e assimilabili e servizi relativi a concorsi o giochi comportanti ovvero strutturati in guisa di pronostici;
- e-q) contratto negoziato fuori dei locali commerciali: qualsiasi contratto tra l'operatore economico e il consumatore:
  - 1) concluso alla presenza fisica e simultanea dell'operatore economico e del consumatore, in un luogo diverso dai locali dell'operatore economico;
  - 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al **numero punto** ~~punto~~ 1);
  - 3) concluso nei locali dell'operatore economico o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali dell'operatore economico, alla presenza fisica e simultanea del professionista dell'operatore economico e del consumatore; oppure



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

- 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dall'operatore economico e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore;
  - 5) per corrispondenza o, comunque, in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza dell'operatore economico;
  - 6) concluso tra soggetti che utilizzano strumenti informatici tra loro collegati e che dunque non sono presenti nel medesimo luogo poiché la loro interfaccia diretta è costituita proprio dallo strumento informatico utilizzato;
- ~~p-r~~) locali commerciali: qualsiasi locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui l'operatore economico esercita la sua attività su base permanente; oppure qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui l'operatore economico esercita la propria attività a carattere abituale;
- ~~q-s~~) prodotto sicuro: qualsiasi prodotto che, in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, compresa la durata e, se del caso, la messa in servizio, l'installazione e la manutenzione, non presenti alcun rischio oppure presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone in funzione, in particolare, dei seguenti elementi:
- ~~i-1~~) delle caratteristiche del prodotto, in particolare la sua composizione, il suo imballaggio, le modalità del suo assemblaggio e, se del caso, della sua installazione e manutenzione;
  - ~~ii-2~~) dell'effetto del prodotto su altri prodotti, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi;
  - ~~iii-3~~) della presentazione del prodotto, della sua etichettatura, delle eventuali avvertenze e istruzioni per il suo uso e la sua eliminazione, nonché di qualsiasi altra indicazione o informazione relativa al prodotto;
  - ~~iv-4~~) delle categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto, in particolare dei minori e degli anziani;
- ~~r-t~~) prodotto pericoloso: qualsiasi prodotto che non risponda alla definizione di prodotto sicuro di cui alla lettera **s**);
- ~~s-u~~) rischio grave: qualsiasi rischio grave compreso quello i cui effetti non sono immediati, che richiede un intervento rapido delle **A**utorità pubbliche;
- ~~t-v~~) distributore, fornitore o venditore: qualsiasi operatore professionale della catena di commercializzazione, la cui attività non incide, né direttamente né indirettamente sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;
- ~~u-z~~) richiamo: le misure volte ad ottenere la restituzione di un prodotto pericoloso che il fabbricante o il distributore ha già fornito o reso disponibile ai consumatori;



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

- ▼ **aa)** ritiro: qualsiasi misura volta a impedire la distribuzione e l'esposizione di un prodotto pericoloso, nonché la sua offerta al consumatore;
- z **bb)** garanzia convenzionale ulteriore: qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore, ulteriore rispetto agli obblighi contenuti nella presente ~~titolo~~ **legge**, assunto nei confronti del consumatore, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene di consumo, qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità;
- aa **cc)** difetto di conformità: se il prodotto non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; non è idoneo all'uso particolare reso noto al venditore al momento della conclusione del contratto e da questi accettato, anche per fatti concludenti; non è conforme alla descrizione fatta dal venditore; non possiede le stesse qualità del modello o campione presentato al consumatore; non presenta qualità e prestazione abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle "dichiarazioni pubbliche" sulle caratteristiche specifiche del bene fatte al riguardo dal venditore (es. cartelli), dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare sulla pubblicità o sull'etichettatura; in caso dell'imperfetta installazione. Tali circostanze non devono necessariamente coesistere, in quanto devono essere presenti le circostanze di volta in volta pertinenti al singolo contratto.

**Art. 3**

*(Ambito di applicazione)*

1. La legge si applica a rapporti contrattuali, comportamenti e pratiche commerciali di cui siano parte consumatori e operatori economici.

**Art. 4**

*(Informazione del consumatore e obblighi generali)*

1. Lo Stato riconosce carattere sociale a quelle attività destinate all'informazione dei consumatori, svolte da soggetti pubblici o privati, in forma singola o associativa, che tuttavia non abbiano finalità commerciale, ma che siano dirette ad esplicitare le caratteristiche di beni e servizi e a rendere chiaramente percepibili benefici e costi conseguenti alla loro scelta.
2. Le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere veritiere e trasparenti, adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata, ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche conto delle modalità di



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.

3. I prodotti o le confezioni dei prodotti destinati al consumatore, commercializzati sul territorio dello Stato riportano, chiaramente visibili e leggibili, indicazioni minime relative:

- a) alla denominazione legale o merceologica del prodotto;
- b) al nome o ragione sociale o marchio e alla sede legale del produttore o dell'importatore;
- c) al Paese di origine;
- d) all'eventuale presenza di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;
- e) ai materiali impiegati e ai metodi di lavorazione, con precisazione del luogo di provenienza del prodotto e del luogo di lavorazione dello stesso, ove differenti;
- f) alle istruzioni, alle eventuali precauzioni e alla destinazione d'uso, ove utili ai fini di fruizione e sicurezza del prodotto.

4. Le indicazioni e le informazioni di cui ai commi **2 e 3 e 4** devono figurare sulle confezioni o sulle etichette dei prodotti nel momento in cui sono posti in vendita sul territorio dello Stato. Le indicazioni possono essere riportate, anziché sulle confezioni o sulle etichette dei prodotti, su altra documentazione illustrativa che deve essere fornita in accompagnamento dei prodotti stessi.

5. Tutte le informazioni destinate ai consumatori e agli utenti devono essere rese almeno in lingua italiana.

6. Qualora le indicazioni di cui al presente ~~titolo~~ **articolo** siano apposte in più lingue, le medesime devono essere obbligatoriamente apposte anche in lingua italiana e con caratteri di visibilità e leggibilità non inferiori a quelli usati per le altre lingue.

7. Sono consentite indicazioni che utilizzino espressioni non in lingua italiana divenute di uso comune.

**Art. 5**

*(Obblighi specifici di informazione)*

1. Al fine di migliorare l'informazione del consumatore e di agevolare il raffronto dei prezzi, i prodotti offerti dai commercianti ai consumatori e le relative forme di pubblicità recano in ogni caso:

- a) l'indicazione del prezzo di vendita finale, valido per unità di prodotto o per determinate quantità;
- b) l'indicazione del prezzo di vendita finale per unità di prodotto o unità di misura e valido per un chilogrammo, un litro, un metro, un metro quadrato o un metro cubo del prodotto, a eccezione: dei prodotti commercializzati sfusi e dunque



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

misurati alla presenza del consumatore per i quali è sufficiente indicare soltanto il prezzo per unità di misura, dei prodotti di diversa natura, anche alimentare, ma inseriti in un'unica confezione, dei prodotti commercializzati in distributori automatici.

2. In deroga al disposto di cui al ~~primo~~ comma **1** del presente articolo, non è necessaria l'esposizione del prezzo per i preziosi, le auto-moto-cicli e loro ricambi ed accessori, i giornali, le riviste ed i libri qualora abbiano già riportato il prezzo, gli oggetti di antiquariato, i prodotti offerti nelle vendite all'asta, i prodotti forniti in occasione di una prestazione di servizi, ivi compresa la somministrazione di alimenti e bevande. Per tali articoli merceologici deve essere a disposizione del pubblico apposito catalogo con indicazione dei relativi prezzi di vendita al pubblico ove tecnicamente possibile.

3. Se la merce è offerta a peso o a misura, non confezionata, il commerciante è tenuto a soddisfare anche le richieste minime e deve comunque essere venduta a peso netto.

4. La non osservanza di tali disposizioni comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla presente legge.

5. Per i prodotti alimentari è fatta salva l'applicazione del Decreto Delegato 29 giugno 2012 n.68.

6. È ammessa l'indicazione del prezzo per unità di misura di multipli o sottomultipli, decimali delle unità di misura, nei casi in cui taluni prodotti sono generalmente e abitualmente commercializzati in dette quantità.

7. I prezzi dei prodotti petroliferi per uso di autotrazione, esposti e pubblicizzati presso gli impianti di distribuzione dei carburanti, devono essere esclusivamente quelli effettivamente praticati ai consumatori **e deve essere indicata altresì la qualità del prodotto a cui si riferiscono i prezzi stessi**. È fatto obbligo di esporre in modo visibile dalla carreggiata stradale i prezzi praticati al consumo.

8. È vietato il commercio sul territorio dello Stato di qualsiasi prodotto o confezione di prodotto che non rispetti le indicazioni di cui al presente articolo.

**Art. 6**  
*(Attuazione)*

1. L'Autorità di vigilanza di cui all'articolo 10, con successiva attività regolamentare di cui all'articolo **11**, ~~10~~, ~~comma 5~~ adotta norme volte ad assicurare, anche per prodotti provenienti da altri Stati, una applicazione tale da garantire il rispetto di standard tecnici minimi di informazione e sicurezza, per singola categoria merceologica, nel rispetto dei principi e regole tempo per tempo riconosciute a livello europeo.



COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE

Art. 7

*(Pubblicità nei rapporti tra operatori economici e verso i consumatori)*

1. La legge ~~intende tutelare~~ **tutela** gli operatori economici e i consumatori dalla pubblicità ingannevole posta in essere da concorrenti e dalle sue conseguenze sleali, ~~nonché di stabilire e stabilisce~~ i limiti della pubblicità comparativa.
2. La pubblicità deve essere palese, veritiera e corretta, sia per la tutela degli interessi degli operatori economici concorrenti che nell'interesse dei consumatori destinatari del messaggio pubblicitario.
3. Con apposito decreto delegato, da ~~emanarsi~~ **adottarsi** entro novanta giorni dalla entrata in vigore della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecniche, applicative e specifiche al fine di individuare i criteri per determinare l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario, per individuare forme lecite di pubblicità comparativa.

Art. 8

*(Pratiche commerciali scorrette)*

1. Le pratiche commerciali scorrette e aggressive, le azioni e i comportamenti ingannevoli e le omissioni ingannevoli, sono vietate.
2. È vietato al titolare di licenza commerciale fare, anche a mezzo di terze persone, opera di pressione costante e palese con parole e con atti verso il pubblico allo scopo di indurlo nei propri locali. Al di fuori dei luoghi destinati a fiera, è vietato bandire pubblicamente ad alta voce e con gesti i propri prodotti al fine di venderli al pubblico.
3. Con apposito decreto delegato, da ~~emanarsi~~ **adottarsi** entro novanta giorni dalla entrata in vigore della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specifiche al fine di individuare con precisione i parametri e le condizioni per poter considerare una pratica come scorretta, come ingannevole anche se omissiva, o aggressiva o conseguenza di molestie o coercizioni, nonché al fine di introdurre norme specifiche per la tutela dei minori e adolescenti. Con decreto delegato saranno, inoltre, assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specifiche relative agli strumenti di misura utilizzate dagli operatori economici.



COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE

Art. 9

*(Tutela giurisdizionale civile)*

1. I contratti conclusi in base a una pratica commerciale accertata o dichiarata scorretta sono nulli.
2. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore, ove ne abbia interesse e salva la facoltà dell'operatore economico di rimuovere gli effetti della pratica scorretta, ripristinando l'originario equilibrio contrattuale.

Art. 10

*(Autorità di vigilanza **dei** consumatori)*

- ~~1. Nelle more del percorso di associazione all'Unione Europea e di definizione della strategia di adeguamento ad un sistema di Authority terze ed indipendenti, l'Autorità di vigilanza dei consumatori sarà disciplinata con decreto delegato.~~
- ~~2. Le funzioni dell'Autorità di vigilanza dei consumatori di cui all'articolo 11 della presente legge sono demandate temporaneamente e transitoriamente all'Ufficio Attività di Controllo.~~

- 1. La disciplina relativa al funzionamento e alle specifiche attività operative dell'Autorità di vigilanza dei consumatori, anche al fine di garantire un costante migliore adeguamento alla normativa europea in materia, viene demandata a decreto delegato, avuto riguardo anche delle specifiche attività operative dei competenti uffici ed organi attualmente esistenti.**
- 2. Nelle more dell'adozione del decreto delegato di cui al comma 1 ed in via temporanea, le funzioni di Autorità di vigilanza dei consumatori sono esercitate dall'Ufficio Attività di Controllo, nonché a seguito dell'accorpamento dello stesso con l'Ufficio Attività Economiche da quest'ultimo ufficio, tenuto conto dei compiti e delle mansioni già attribuite a tale ufficio, ai corpi di polizia e agli altri organi competenti in ragione delle loro funzioni.**
- 3. Nelle more dell'adozione del decreto delegato di cui al comma 1, si applicano temporaneamente le funzioni dell'Autorità di vigilanza dei consumatori di cui all'articolo 11.**

Art. 11

*(Funzioni dell'Autorità di vigilanza **dei** consumatori)*

1. L'Autorità di vigilanza **dei** consumatori svolge la seguente missione ed esercita i correlati poteri:



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

- a) presidiare ed esercitare tutte le attività relative alla regolamentazione e al controllo delle materie disciplinate dalla Legge sul consumo, nonché esercitare il potere sanzionatorio attribuitogli, nelle forme e nei limiti ivi previsti, per garantire i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori, e porre in essere ogni attività o misura necessaria per far cessare violazioni della legge;
- b) avviare, dietro segnalazione, indagini ovvero attività ispettive in loco presso gli operatori economici o in altro ambiente ove si svolga attività professionale, commerciale, industriale o artigianale, al fine di valutare eventuali violazioni della legge;
- c) chiedere al legale rappresentante o al titolare dell'attività economica interessata ad una ispezione, chiarimenti o spiegazioni su fatti, avvenimenti, documenti o informazioni pertinenti ad una eventuale infrazione della legge;
- d) acquistare in forma anonima un bene o richiedere un servizio per individuare eventuali infrazioni della legge, compresa la facoltà di ispezionare, smontare, analizzare o testare il bene o il servizio richiesto, dandone successiva comunicazione, entro ~~30~~ **trenta** giorni, all'operatore economico interessato dall'ispezione;
- e) supportare, quale organismo tecnico, il Congresso di Stato;
- f) collaborare con le UO del Settore Pubblico Allargato in relazione alle pertinenti competenze e cooperare attivamente con le altre Autorità indipendenti di San Marino;
- g) assumere e richiedere tutte le informazioni pertinenti e necessarie a qualsiasi Autorità pubblica o organismo o agenzia di San Marino ovvero a qualsiasi persona fisica o giuridica, al fine di determinare se si sia verificata o si stia verificando una violazione della legge nell'ambito del procedimento di cui all'articolo 24;
- h) fornire alle Autorità competenti di Stati terzi interessati ad una eventuale violazione informazioni o segnalazioni per limitarne le conseguenze negative;
- i) esercitare la sorveglianza sui prezzi dei generi di consumo in collaborazione con l'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica e comunque con gli uffici competenti. In particolare l'Autorità ha l'obbligo di aggiornarsi sulle innovazioni internazionali avvalendosi di esperti nel campo della distribuzione, svolgere compiti di rilevazione dati e di indagine e determinare criteri per la rilevazione dei costi delle merci, dei prodotti, dei servizi e delle prestazioni, curando direttamente o affidando a terzi l'esecuzione delle rilevazioni, pubblicare bollettini di informazione e curare pubblicazioni settoriali da inviare a diversi targets di operatori e consumatori, istituire la sezione di rilevazione o osservatorio prezzi e tariffe, del quale emette linee guida e regolamento, con facoltà di segnalazione di eventuali distorsioni del mercato alla Segreteria di Stato competente e all'Ufficio Attività di Controllo ~~delle attività economiche~~ per gli interventi di competenza.



COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE

Art.12

*(Clausole vessatorie nel contratto tra professionisti e consumatori)*

1. Si considerano vessatorie le clausole che, oggettivamente, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.
2. Le clausole vessatorie sono nulle. La nullità non si estende al contratto che rimane valido.
3. **Le clausole contrattuali devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile; in caso di dubbio sul significato da attribuire al contenuto di una clausola prevale sempre l'interpretazione più favorevole al consumatore.**
4. **É in ogni caso nulla la clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di uno Stato estero, abbia l'effetto di privare il consumatore delle tutele offertegli dall'Ordinamento Sammarinese; è consentito il rinvio ad una legislazione estera da parte del contratto ove ciò assicuri, secondo l'apprezzamento del giudice, maggiori livelli di protezione per il consumatore.**

Art. 13

*(Disciplina relativa alla sicurezza e qualità dei prodotti)*

1. La presente legge vuole garantire la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato.
2. Le disposizioni della presente legge si applicano laddove non esistono, nell'ambito della normativa vigente, disposizioni specifiche aventi come obiettivo la sicurezza dei prodotti.
3. Se taluni prodotti sono soggetti a requisiti di sicurezza previsti dalla normativa europea, ovvero da norme o accordi internazionali, tali prescrizioni si applicano qualora non siano state sottoposte a normazione nello Stato o per gli aspetti e i rischi o le categorie di rischio non disciplinati a livello nazionale.
4. La possibilità di raggiungere un livello di sicurezza superiore o di procurarsi altri prodotti che presentano un rischio minore non costituisce un motivo sufficiente per considerare un prodotto come non sicuro o pericoloso.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

**Art. 14**

*(Obblighi del produttore e del distributore)*

1. Il produttore immette sul mercato solo prodotti sicuri.
2. Il produttore, mediante idonea documentazione informativa e illustrativa annessa al prodotto, fornisce al consumatore tutte le informazioni utili alla valutazione e alla prevenzione dei rischi derivanti dall'uso normale o ragionevolmente prevedibile del prodotto. La presenza di tali avvertenze non esenta, comunque, dal rispetto degli altri obblighi previsti.
3. Il produttore adotta misure proporzionate in funzione delle caratteristiche del prodotto fornito per consentire al consumatore di essere informato sui rischi connessi al suo uso e per intraprendere le iniziative opportune per evitare tali rischi, compresi il ritiro del prodotto dal mercato, il richiamo e l'informazione appropriata ed efficace dei consumatori.
4. Le misure di cui al comma 3 comprendono:
  - a) l'indicazione in base al prodotto o al suo imballaggio, dell'identità e degli estremi del produttore; il riferimento al tipo di prodotto o, eventualmente, alla partita di prodotti di cui fa parte, salva l'omissione di tale indicazione nei casi in cui sia giustificata;
  - b) i controlli a campione sui prodotti commercializzati, l'esame dei reclami nonché l'informazione ai distributori in merito a tale sorveglianza;
  - c) l'indicazione espressa di un ufficio reclami e i relativi riferimenti volti a permettere al consumatore un immediato contatto.
5. Le misure di ritiro, di richiamo e di informazione al consumatore, previste al comma 3, hanno luogo su base volontaria o su richiesta delle competenti Autorità. Il richiamo interviene quando altre azioni non siano sufficienti a prevenire i rischi del caso, ovvero quando i produttori lo ritengano necessario o vi siano tenuti in seguito a provvedimenti dell'Autorità competente.
6. Il distributore deve agire con diligenza nell'esercizio della sua attività per contribuire a garantire l'immissione sul mercato di prodotti sicuri; in particolare è tenuto a:
  - a) non fornire prodotti di cui conosce o avrebbe dovuto conoscere la pericolosità in base alle informazioni in suo possesso e nella sua qualità di operatore professionale;
  - b) trasmettere le informazioni concernenti i rischi del prodotto al produttore e alle Autorità competenti per le azioni di rispettiva competenza.
7. Qualora i produttori e i distributori sappiano o debbano sapere, sulla base delle informazioni in loro possesso e in quanto operatori professionali, che un prodotto da loro immesso sul mercato o altrimenti fornito al consumatore presenta per il consumatore stesso rischi incompatibili con l'obbligo generale di sicurezza,



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

devono porre in essere tutte le azioni ed attività utili a prevenire i rischi per i consumatori.

8. In caso di rischio grave, le informazioni da fornire comprendono almeno:

- a) elementi specifici che consentano una precisa identificazione del prodotto o del lotto di prodotti in questione;
- b) una descrizione completa del rischio presentato dai prodotti interessati;
- c) tutte le informazioni disponibili che consentono di rintracciare il prodotto;
- d) una descrizione dei provvedimenti adottati per prevenire i rischi per i consumatori.

9. Nei limiti delle rispettive attività, produttori e distributori collaborano con le Autorità competenti, ove richiesto dalle medesime, in ordine alle azioni intraprese per evitare i rischi presentati dai prodotti che essi forniscono o hanno fornito.

10. Sono fatte salve le disposizioni in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

**Art. 15**

*(Presunzione, valutazione di sicurezza e rinvio)*

1. In mancanza di specifiche norme di legge che disciplinano singoli e peculiari aspetti di sicurezza, un prodotto si presume sicuro quando è conforme alla legislazione nazionale o, per gli aspetti non disciplinati a livello nazionale, alla legislazione europea e con riferimento ai requisiti cui deve rispondere sul piano sanitario e della sicurezza.

2. Le Autorità competenti adottano tutte le misure necessarie per limitare o impedire l'immissione sul mercato o chiedere il ritiro o il richiamo dal mercato del prodotto, se questo si rivela, nonostante la conformità, pericoloso per la salute e la sicurezza del consumatore.

3. Con apposito decreto delegato, da ~~emanarsi~~ **adottarsi** entro novanta giorni dalla entrata in vigore della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specifiche relativamente a forme di controlli sulla sicurezza dei prodotti, disposizioni procedurali e modalità di sorveglianza del mercato.

4. Sono fatte salve eventuali e specifiche norme di settore che, con riferimento a particolari categorie merceologiche, obbligano a specifici standard di sicurezza.

**Art. 16**

*(Responsabilità del produttore e rinvio)*

1. Il produttore è responsabile del danno cagionato da difetti del suo prodotto.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

2. Con apposito decreto delegato, da emanarsi ~~emanarsi~~ **adottarsi** entro novanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specifiche relativamente ai criteri identificativi della difettosità di un prodotto e relativa prova, e della sua messa in circolazione.

**Art. 17**

*(Responsabilità del fornitore)*

1. Quando il produttore non sia individuato, è sottoposto alla stessa responsabilità il fornitore che abbia distribuito il prodotto nell'esercizio di un'attività commerciale, se ha omesso di comunicare al danneggiato, entro il termine di tre mesi dalla richiesta, l'identità e il domicilio del produttore o della persona che gli ha fornito il prodotto.

2. La richiesta deve essere fatta per iscritto e deve indicare il prodotto che ha cagionato il danno, il luogo e, con ragionevole approssimazione, la data dell'acquisto; deve inoltre contenere l'offerta in visione del prodotto, se ancora esistente.

3. Se la notificazione dell'atto introduttivo del giudizio civile a fini risarcitori non è stata preceduta dalla richiesta prevista dal comma 2, il convenuto può effettuare la comunicazione entro la prima udienza di costituzione delle parti.

4. Il terzo indicato come produttore o precedente fornitore può essere chiamato nel processo ad istanza sia del danneggiato che del distributore o del fornitore.

**Art. 18**

*(Danno risarcibile, esonero di responsabilità e prescrizione)*

1. È nullo qualsiasi patto che escluda o limiti preventivamente, nei confronti del danneggiato, la responsabilità prevista dalla presente legge.

2. L'azione di risarcimento si prescrive in ~~un~~ due anni dalla consegna del bene.

3. Nel caso di grave danno alla persona, la prescrizione decorre dal verificarsi dell'evento dannoso.

**Art. 19**

*(Conformità al contratto)*

1. Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita. Il bene deve essere esente da vizi e si ritiene conforme qualora sia idoneo all'uso al quale è destinato o a quello che intende farne l'acquirente o corrisponde alla descrizione fatta dal venditore.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

**Art. 20**  
*(Diritti del consumatore)*

1. Il venditore, ai sensi dell'articolo 17, è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente o riconducibile al momento della consegna del bene.
2. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, a norma dei commi 3, 4, 5 e 6, ovvero a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, conformemente ai commi 7, 8 e 9, salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore.
3. Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo con prodotto omogeneo di pari valore o superiore, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.
4. Ai fini di cui al comma 3, è da considerare eccessivamente oneroso uno dei due rimedi se impone al venditore spese sproporzionate rispetto all'altro, tenendo conto:
  - a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità;
  - b) dell'entità del difetto di conformità;
  - c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza ~~causare~~ **concreto** disagio per il consumatore.
5. Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate a cura e spese del venditore obbligato a ricevere il bene a tali fini, anche se sul bene esiste una ulteriore garanzia fornita dal produttore, e ciò entro un congruo termine dalla richiesta: tali attività non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.
6. Le spese di cui ai commi 2 e 3 si riferiscono ai costi indispensabili per rendere conformi i beni, in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali.
7. Il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni:
  - a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
  - b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo di cui al comma 5;
  - c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti, anche temporali, al consumatore.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

8. Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene.
9. Dopo la denuncia del difetto di conformità, il venditore può offrire al consumatore qualsiasi altro rimedio disponibile, con i seguenti effetti:
- a) qualora il consumatore abbia già richiesto uno specifico rimedio, il venditore resta obbligato ad attuarlo, con le necessarie conseguenze in ordine alla decorrenza del termine congruo di cui al comma 5, salvo accettazione da parte del consumatore del rimedio alternativo proposto;
  - b) qualora il consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, il consumatore deve accettare la proposta o respingerla scegliendo un altro rimedio ai sensi del presente articolo.
10. Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

**Art. 21**

*(Recesso per i contratti a distanza, online o negoziati fuori dai locali commerciali)*

1. Il consumatore dispone di un periodo minimo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti dal comma 6 del presente articolo.
2. Il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire:
- a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;
  - b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, ~~acquisisce il possesso fisico~~ **riceve la consegna** dei beni;
  - c) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, ~~acquisisce il possesso fisico~~ **riceve la consegna** dell'ultimo bene;
  - d) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, ~~acquisisce il possesso fisico~~ **riceve la consegna** dell'ultimo lotto o pezzo;
  - e) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

designato dal consumatore, ~~acquisisce il possesso fisico~~ **riceve la consegna** del primo bene.

3. Se il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina sei mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

4. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1 entro sei mesi dalla data di cui al ~~precedente~~ comma 2, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

5. L'operatore economico, in caso di recesso, rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto. È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

6. Fatto salvo quanto previsto dal comma ~~precedente~~ **5**, l'operatore economico non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

7. Salvo che l'operatore economico abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita, l'operatore economico può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni.

8. Il consumatore deve restituire i beni o consegnarli all'operatore economico, ovvero ad un terzo da quest'ultimo autorizzato a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato all'operatore economico la sua decisione di recedere dal contratto. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché l'operatore economico non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico di quest'ultimo. Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, l'operatore economico ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

9. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni, nel qual caso non è garantito il recesso.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

**Art. 22**  
*(Garanzie legali)*

1. È nullo ogni patto preventivo volto a escludere o limitare, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal consumatore e la responsabilità del venditore. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore.
2. Il venditore, ai sensi dell'articolo 17, è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla effettiva consegna del bene.
3. Il consumatore decade dai diritti previsti dall'articolo 20 se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.
4. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.
5. Nel caso di beni usati, le parti possono limitare la durata della responsabilità ad un periodo di tempo in ogni caso non inferiore a sei mesi. Ove non sia espressamente pattuito tale limite temporale, la garanzia avrà una durata pari almeno ad un anno.
6. Le disposizioni si applicano anche alle parti di ricambio utilizzate per eseguire riparazioni.

**Art. 23**  
*(Garanzia convenzionale)*

1. La garanzia convenzionale, ulteriore rispetto agli obblighi di cui alla presente legge, vincola chiunque la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima o nella relativa pubblicità.

**Art. 24**  
*(Procedimento per la repressione delle violazioni dei diritti del consumatore)*

1. Qualora l'operatore economico ponga in essere comportamenti che possano comportare gravi rischi per i diritti dei consumatori e comunque contrari alla presente legge, l'Autorità di vigilanza di cui all'articolo 10, su ricorso degli interessati o delle Associazioni dei consumatori, nei cinque giorni successivi, convoca le parti ed assume sommarie informazioni, qualora ritenga sussistenti il rischio e la violazione di cui al presente comma, ordina all'operatore economico, con



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

provvedimento motivato ed immediatamente esecutivo, la cessazione del comportamento illegittimo e la rimozione degli effetti. Con il provvedimento, l'Autorità di vigilanza, può fissare altresì una somma dovuta per ogni violazione o inosservanza successivamente constatata e per ogni ritardo nella esecuzione del provvedimento stesso da un minimo di euro 50,00 **(cinquanta/00)** ad un massimo di euro 500,00 **(cinquecento/00)**.

2. Contro il provvedimento di cui al comma 1 è ammessa, entro trenta giorni dalla data di notifica alle parti, opposizione davanti al Commissario della Legge. L'interposta opposizione non sospende gli effetti e la esecuzione del provvedimento dell'Autorità. Su istanza di parte, per gravi motivi di opportunità o al fine di evitare maggiori danni, il Commissario della Legge può adottare il provvedimento di sospensione. Dopo aver ricevuto l'atto di opposizione, sono aperti, su istanza della parte più diligente, un termine di prova, un termine reprobatorio, uno di controprova ed uno per le finali allegazioni.

3. La sentenza emessa dal Commissario della Legge è impugnabile di fronte al Giudice d'Appello. Nel giudizio di appello si osservano le forme previste per il procedimento di primo grado.

4. La sentenza che accerta la violazione dei diritti del consumatore può fissare una somma dovuta per ogni violazione o inosservanza successivamente constatata e per ogni ritardo nella esecuzione dei provvedimenti contenuti nella sentenza stessa da un minimo di euro 50,00 **(cinquanta/00)** ad un massimo di euro 500,00 **(cinquecento/00)**.

5. Per l'avvio del procedimento di fronte all'Autorità di vigilanza di cui all'articolo 10, l'interessato deve corrispondere un diritto di pratica pari ad euro 20,00 **(venti/00)**.

**Art. 25**

*(Legittimazione ad agire)*

1. Le Associazioni dei consumatori sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori, nelle materie e per i diritti riconosciuti dalla presente legge.

2. Ad esse è riconosciuto il diritto di intervento in giudizi collettivi, azionati da gruppi di consumatori lesi nei propri diritti, limitatamente alle materie e per i diritti riconosciuti dalla presente legge, e omogenei agli scopi statutari delle associazioni.

3. La legittimazione ad agire, e il potere di intervento di cui al comma 2, riguarda, oltre i procedimenti di natura civile, anche i procedimenti di natura amministrativa.

4. È espressamente riconosciuta alle Associazioni dei consumatori la facoltà di costituirsi parte civile nei procedimenti penali nei quali siano trattate questioni



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

attinenti alla lesione di situazioni giuridiche soggettive riconducibili alle materie e per i diritti riconosciuti dalla legge.

**Art. 26**

*(Camera di conciliazione consumatori)*

1. Presso l'Autorità di cui all'articolo 10 ~~della legge~~ viene istituita una Camera di conciliazione consumatori, di seguito definita "Camera", avente il fine di realizzare ed implementare forme alternative di risoluzione extragiudiziale, anche in via telematica, delle controversie, rientranti nel campo dei diritti oggetto della **presente** legge, sia nazionali che transfrontaliere, tra consumatori e operatori economici residenti e stabiliti in San Marino o in Paesi dell'Unione Europea o in Paesi extracomunitari.

2. La Camera è considerata come organismo di risoluzione alternativa delle controversie, dotata di un sito web di riferimento aggiornato, e che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria sia in modalità ordinaria cartacea sia in modalità telematica online ed offline.

3. Entro centottanta giorni dalla data di pubblicazione della presente legge sarà **adottato emanato apposito decreto delegato** l'Autorità ~~provvede alla delibera~~ in ordine:

- a) al regolamento della Camera relativo al funzionamento, organizzazione e relative formalità, alla nomina di un Presidente e di almeno due assistenti che durano in carica **5 cinque** anni, salvo dimissioni dei conciliatori o revoca da parte dell'Autorità di cui all'articolo 10 per gravi inadempimenti;
- b) alla determinazione delle indennità dovute ai conciliatori e delle spese eventualmente dovute per l'accesso alla Camera;
- c) alla determinazione dei requisiti professionali e morali richiesti per svolgere la funzione di conciliatore.

4. L'Autorità di cui all'articolo 10 presso la quale è istituita la Camera, è designata, in caso di controversie transfrontaliere relative a violazioni che vedano coinvolti consumatori o operatori economici facenti parte dell'Unione Europea, anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n.524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.

5. Con apposito decreto delegato, da ~~emanarsi~~ **adottarsi** entro centottanta giorni dall'effettiva operatività dell'Autorità di cui all'articolo 10, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specifiche al fine di individuare i principi generali minimi per il funzionamento e le procedure della Camera.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

**Art. 27**  
*(Class action)*

1. L'azione di classe può essere promossa da singoli consumatori, anche per il tramite delle Associazioni dei consumatori cui gli stessi danno mandato.
2. L'azione può essere esperita al fine di tutelare diritti individuali e omogenei di una classe di consumatori lesi nei loro diritti riconosciuti dalla presente legge, da un medesimo comportamento posto in essere da un operatore economico.
3. L'azione si introduce mediante atto di citazione.
4. Competente a conoscere dell'azione è il Commissario della Legge.
5. Il Commissario della Legge autorizza la citazione e fissa l'udienza per la costituzione delle parti. Nel caso la notifica non avvenga "a mani proprie" il Commissario della Legge, su istanza di parte, fissa una nuova udienza per la costituzione delle parti.
6. Il ~~Giudice~~ **Commissario della Legge**, con il decreto che fissa l'udienza per la costituzione delle parti, rivolge alla parte convenuta l'invito a costituirsi, significandoli che, in difetto di costituzione, tutte le notifiche successive alla seconda citazione, escluse solamente quelle delle domande nuove e della sentenza, gli saranno validamente eseguite "ad valvas".
7. Una volta che la citazione sia stata riprodotta, il Commissario della Legge decide con ordinanza sull'ammissibilità della domanda, dichiarandola inammissibile nel caso in cui la pretesa non sia formalizzata dai soggetti di cui al precedente comma 1, ovvero non vi ravvisi l'omogeneità dei diritti tutelabili, ovvero sia manifestamente infondata.
8. Qualora il Commissario della Legge dichiari ammissibile l'azione di classe:
  - a) fissa la durata, non superiore a ~~60~~ **sessanta** giorni, e le modalità delle forme di pubblicità ritenute più appropriate in favore di terzi appartenenti alla classe al fine di permettere il loro intervento volontario in giudizio, o l'adesione al solo fine di concorrere all'eventuale riparto;
  - b) definisce i caratteri dei diritti individuati ed omogenei oggetto del giudizio, specificando i criteri in base ai quali i soggetti che chiedono di intervenire od aderire siano inclusi nella classe;
  - c) fissa un termine perentorio, non superiore a ~~30~~ **trenta** giorni, decorrente dalla scadenza del termine di cui alla lettera a) entro il quale i terzi appartenenti alla classe possono svolgere atto di intervento volontario in giudizio o atto di adesione mediante tempestivo deposito in Cancelleria. L'atto di intervento deve essere svolto a mezzo avvocato, mentre l'atto di adesione può essere svolto personalmente o per il tramite delle Associazioni dei consumatori.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

9. Espletati gli incumbenti di cui al precedente comma **8**, non sono ammissibili ulteriori azioni di classe per i medesimi fatti e nei confronti della medesima impresa.
10. Il Commissario della Legge decide con ordinanza sull'ammissibilità degli atti di intervento o di adesione formalizzati ~~della~~ **dalla** decorrenza del termine perentorio assegnato, definendo la classe, e fissa l'udienza per il tentativo di conciliazione fra le parti.
11. Il verbale di avvenuta conciliazione costituisce titolo esecutivo qualora intervenuta tra tutte le parti con autonomo potere processuale.
12. In caso di mancata conciliazione, il Commissario della Legge, su istanza di parte, avvia l'istruttoria di causa. Il processo prosegue secondo il rito del giudizio ordinario di primo grado.
13. Il giudizio di appello segue il rito ordinario, in particolare secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 della Legge 17 giugno 1994 n.55 e successive modifiche.
14. Il consumatore leso che non abbia partecipato al procedimento di classe conserva il diritto di procedere con azione individuale.

**Art. 28**  
*(Modifiche)*

1. All'ultimo comma dell'articolo 2 della Legge 25 luglio 2003 n.99, come sostituito dall'articolo 1 del Decreto ~~Reggionale~~ **Reggionale** del 1 dicembre 2003 n.157 è aggiunta la lettera f *bis*):  
"f **bis**) dalle Associazioni dei consumatori, per la proposizione delle class action di cui alla Legge sul consumo"."

**Art. 29**  
*(Prescrizione)*

1. Fatta salva la previsione di specifici termini prescrizionali contenuti nella legge, le azioni volte alla tutela dei diritti dei consumatori riconosciuti dalla presente legge si prescrivono nel termine di due anni dalla data in cui essi possono essere fatti valere.

**Art. 30**  
*(Sanzioni amministrative)*

1. Salvo che il fatto costituisca reato, la violazione delle disposizioni di cui alla presente legge è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300,00 (trecento/00) a euro 30.000,00 (trentamila/00).



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

2. Le sanzioni sono comminate dall'Autorità di cui all'articolo 10. ~~sulla base anche di accertamenti d'ufficio di violazioni da parte del Nucleo Antifrode in linea con le politiche di controllo disposte dalle competenti Autorità Politiche, ovvero sulla base di denunce presentate da privati ovvero da associazioni di consumatori ai medesimi organismi.~~

3. ~~Il verbale di accertamento della violazione degli obblighi disciplinati dalla presente legge viene trasmesso all'Autorità di cui all'articolo 10, per i provvedimenti di competenza.~~

4. **3.** In caso di violazioni plurime, per la definizione delle sanzioni amministrative si tiene conto della sanzione prevista per la violazione più grave che può essere aumentata fino al doppio.

5. **4.** Per quanto riguarda la disciplina in materia di sanzioni amministrative, si applica **applicano le norme previste dagli articoli di cui al Titolo II** ~~quanto previsto all'art. 34 della Legge 28 giugno 1989 n.68 e successive modifiche.~~

**~~Art. 30-bis~~ Art. 31  
(Recidiva)**

1. **In caso di recidiva delle violazioni di cui alla presente legge, la sanzione amministrativa viene aumentata fino a tre volte tanto nel minimo quanto nel massimo, tenuto conto della gravità dell'infrazione.**

2. **Agli effetti della presente legge è recidivo chi, nei tre anni precedenti l'ultima violazione, risulta aver commesso la medesima violazione. In tal caso non è ammessa l'oblazione volontaria di cui all'articolo 33 della Legge 28 giugno 1989 n.68.**

3. **Chiunque, nel medesimo termine di cui al comma 2, commette una ulteriore violazione di cui alla presente legge, è soggetto anche alla sanzione accessoria della sospensione dell'attività di impresa per un periodo da tre a novanta giorni correnti.**

**Art. ~~31~~ -32  
(Rinvio)**

1. Con decreto delegato sono disciplinate le diverse normative settoriali necessarie ad implementare la tutela dei diritti dei consumatori.

2. Le disposizioni di cui alla presente legge potranno essere modificate con decreto delegato.



**COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE FINANZE, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE;  
ARTIGIANATO, INDUSTRIA, COMMERCIO; TURISMO, SERVIZI, TRASPORTI E  
TELECOMUNICAZIONI, LAVORO E COOPERAZIONE**

**Art. ~~32~~ 33**

*(Norme di Coordinamento)*

1. La presente normativa detta i principi generali di tutela del consumatore.
2. Sono fatte salve le disposizioni previste dalle norme speciali che disciplinano i diversi settori.

**Art. ~~33~~ 34**

*(Abrogazioni)*

1. Sono abrogati:
  - gli articoli 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, **10**, 11, 12, 13, ~~15~~, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24 della Legge 28 ottobre 2005 n.144;
  - la Legge 31 ottobre 1994 n.89 e **successive modifiche**.

**Art. ~~34~~ 35**

*(Entrata in vigore)*

1. La legge entra in vigore, unitamente a ogni profilo applicativo e sanzionatorio, e al fine di un graduale processo di adeguamento del sistema, anche a fini formativi e informativi, alla data del 1 gennaio ~~2023~~ **2024**.