UFFICIO SEGRETERIA ISTITUZIONALE
Deposito in Data 28.05.2018
DIRIGENTE

SEGRETERIA DI STATO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
COMMERCIO E LAVORO

LEGGE SUL CONSUMO

PARTE I
DISPOSIZIONI GENERALI

TITOLO I
DISPOSIZIONI GENERALI E FINALITÀ

Art. 1 - Finalità e oggetto

1. La presente legge viene emanata in attuazione dei mandati contenuti nella legge 28 ottobre 2005, n.144 e ha l'obiettivo di introdurre un sistema di norme e principi concernenti la tutela, anche collettiva e superindividuale, dei consumatori e utenti nei processi di consumo di acquisto di beni o servizi e nella fruizione di servizi pubblici essenziali, 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, per quanto possibile, 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 vogliano concludere contratti sul territorio di San Marino ovvero con professionisti 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 18 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 vuole disciplinare normativamente l'atto di consumo dalla fase di formazione della volontà di concludere il contratto di acquisto di beni o servizi, anche pubblici, 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. La regolamentazione di forme di squilibrio contrattuale può dipendere sia dalla fisiologica e strutturale fragilità e debolezza di una parte contrattuale, il consumatore, sia dall'utilizzo di tecniche e forme di vendita aggressive e scorrette da parte del professionista contraente forte, sia infine da una oggettiva situazione di dipendenza economica tra i soggetti contraenti ove uno di essi non rivesta lo status di consumatore: a questo ultimo fine la legge intende regolamentare anche la figura del contraente debole non consumatore, che si trovi in un situazione di squilibrio contrattuale nei confronti di altro professionista.
5. Al fine di garantire un'efficace tutela dei diritti dei consumatori, la legge riconosce la necessità e l'opportunità di implementare forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie derivanti sia da operazioni o contratti conclusi sul territorio dello Stato sia on line ed anche a livello transfrontaliero.
6. Nel rispetto delle finalità di cui ai commi precedenti, la legge disciplina i diritti dei consumatori nei rapporti con i professionisti, individua quali tra tali norme siano applicabili anche nei rapporti tra professionisti, anche nei casi in cui uno di questi rivesta la qualità di contraente debole non consumatore.

Art. 2 - Diritti fondamentali dei consumatori, utenti e contraenti deboli

1. La legge riconosce e garantisce i diritti e gli interessi sia individuali che collettivi dei consumatori, degli utenti, e per quanto le norme risultino applicabili, dei contraenti deboli, promuovendone la tutela anche in forma collettiva inibitoria e risarcitoria. Favorisce e garantisce, anche mediante appositi interventi statali, iniziative meritevoli rivolte a perseguire le suddette finalità, e ciò anche attraverso il contributo delle associazioni dei consumatori riconosciute, favorendone l'attività e i rapporti sia con i professionisti che con le pubbliche amministrazioni.
2. *Ai consumatori sono riconosciuti* come fondamentali i seguenti diritti di carattere sociale, educativo ed economico contrattuale:
a) alla tutela della salute;
b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
d) ad essere parti di pratiche commerciali rispettose dei principi di buona fede, correttezza e lealtà;
e) all'educazione al consumo;
f) alla correttezza, alla trasparenza, all'equità e all'equilibrio giuridico nei rapporti contrattuali;
g) alla promozione di forme di associazionismo volontario e democratico tra i consumatori;

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

3. Ai consumatori e agli utenti è altresì riconosciuto il diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo elevati standard di qualità, efficienza e trasparenza, sia nell'aspetto contrattuale che tariffario, secondo le leggi tempo per tempo vigenti.

Art. 3 - 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; il condominio, per tutti gli atti o rapporti conclusi in proprio nome e conto;
   b) utente: la persona fisica o giuridica e il professionista che usufruisce di servizi pubblici erogati sul territorio dello Stato;
   c) contraente debole: la persona fisica non consumatore, la persona giuridica con meno di 10 dipendenti e con un fatturato annuo inferiore ai 2 milioni di euro, che concluda un contratto con un altro professionista, nelle forme e nei modi di cui alla successiva lettera k) e che si trovi in uno stato di obiettivo e dimostrato squilibrio contrattuale, in relazione all'ambito oggettivo di cui all'articolo 80 della legge;
   d) associazioni dei consumatori e degli utenti: le formazioni sociali riconosciute, che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti;
   e) professionista: 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.
   f) 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;
   g) prodotto: qualsiasi prodotto destinato al consumatore, all'utente o al contraente debole, 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;
   h) contratto di vendita: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni, a fronte del pagamento o dell'impegno a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno ad oggetto l'erogazione di servizi;
   i) contratto di vendita o di servizi on line: contratto di vendita con cui il professionista o altro intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici, ed il consumatore ordina tali beni o servizi su detto sito web o mediante altri mezzi elettronici, e ciò anche se l'accesso venga effettuato mediante apparecchio di telefonia mobile;
   j) contratto accessorio: qualsiasi contratto, funzionalmente collegato o accessorio ad un contratto principale di acquisto di un bene o di un servizio;
   k) contratti conclusi per moduli o formulari o per condizioni generali: qualsiasi contratto concluso mediante la predisposizione unilaterale, da parte di un professionista contraente, di moduli o formulari ovvero mediante il rinvio a condizioni generali di contratto anch'esse unilateralmente predisposte, al fine di disciplinare in maniera uniforme un rapporto contrattuale.
   l) controversia nazionale: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita 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 il professionista;
   m) controversia transfrontaliera: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato estero;
   n) legge: la presente legge sul consumo.
   o) servizi finanziari: quei servizi e attività riservate di cui all'allegato 1 LISF.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 4 - Ambito di applicazione

1. La legge si applica:

a) a rapporti contrattuali, comportamenti e pratiche commerciali di cui siano parte cittadini sammarinesi, residenti, professionisti o enti o soggetti con sede nel territorio della Stato;
b) ai contratti conclusi sul territorio dello Stato;
c) ai contratti le cui prestazioni debbano essere eseguite sul territorio dello Stato, anche se conclusi al di fuori di esso, e di cui siano parte professionisti aventi sede legale al di fuori del territorio nazionale e cittadini o residenti di San Marino, o imprese o enti con sede sul territorio dello Stato.
d) a fatti, atti e comportamenti disciplinati dalla presente legge, posti in essere nei confronti di cittadini o residenti nello Stato o di professionisti o enti con sede nel territorio dello Stato e che abbiano ad essi causato un danno.
e) ad ogni altro atto, fatto o comportamento posto in essere sul territorio della Repubblica di San Marino, in violazione delle norme contenute nella presente legge.

PARTE II
INFORMAZIONI, PRATICHE COMMERCIALI, COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA E SERVIZI PUBBLICI

TITOLO I
INFORMAZIONE DEL CONSUMATORE

Art. 5 - Informazione ed educazione del consumatore e obblighi generali

1. L'educazione e la corretta informazione dei consumatori e degli utenti è finalità principale dello Stato, ed è finalizzata a favorire la consapevolezza dei diritti loro riconosciuti sia nei rapporti con soggetti privati che con soggetti pubblici.
2. Lo Stato riconosce carattere sociale a quelle attività destinate all'educazione 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.
3. 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 conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.
4. 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.

5. Le indicazioni e le informazioni di cui ai commi 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.
6. Tutte le informazioni destinate ai consumatori e agli utenti devono essere rese almeno in lingua italiana.
7. Qualora le indicazioni di cui al presente titolo siano apposte in più lingue, le medesime sono apposte anche in lingua italiana e con caratteri di visibilità e leggibilità non inferiori a quelli usati per le altre lingue.
8. Sono consentite indicazioni che utilizzino espressioni non in lingua italiana divenute di uso comune.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 6 - 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, comprensivo di ogni imposta, valido per unità di prodotto o per determinate quantità;

b) l'indicazione del prezzo per unità di misura, comprensivo di ogni imposta 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 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. Gli obblighi di cui al comma 1 non si applicano:

a) ai prodotti forniti in occasione di una prestazione di servizi, ivi compresa la somministrazione di alimenti e bevande;

b) ai prodotti offerti nelle vendite all'asta;

c) agli oggetti d'arte e d'antiquariato.

3. Per i prodotti alimentari è fatta salva l'applicazione del Decreto delegato 29 giugno 2012, n. 68.

4. 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.

5. 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. È fatto obbligo di esporre in modo visibile dalla carreggiata stradale i prezzi praticati al consumo.

Art. 7 - Ambito di applicazione

1. Sono esclusi dall'applicazione del presente titolo i prodotti oggetto di specifiche e diverse disposizioni relative a particolari prodotti o categorie merceologiche, e i servizi di natura bancaria, finanziaria ed assicurativa di cui alla lettera o) dell'articolo 3.

Art. 8 - Attuazione

1. Con successiva attività regolamentare di cui all'articolo 18, comma 5, vengono adottate 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 vigenti almeno a livello comunitario.

Art. 9 - Divieti di commercializzazione

1. È vietato il commercio sul territorio dello Stato di qualsiasi prodotto o confezione di prodotto che non rispetti le indicazioni di cui all'articolo 6 del presente titolo.

Art. 10 - Sanzioni

1. Fatto salvo quanto previsto nella Parte IV, Titolo II relativa alla responsabilità del produttore, e nella Parte IV, Titolo III relativa alle garanzie legali e contrattuali post vendita, ai contravventori agli obblighi di cui agli articoli 5 e 6, si applica una sanzione di natura amministrativa da 500 euro a 25.000 euro. La sanzione viene erogata da parte dell'Autorità di cui all'articolo 18, sulla base di accertamenti di ufficio di violazioni da parte della Polizia Civile, sezione di Polizia amministrativa e tutela salute pubblica, ovvero sulla base di denunzie presentate da privati ovvero da associazioni di consumatori o di categoria ai medesimi organismi, ed è determinata, in ogni singolo caso, facendo riferimento al prezzo di listino di ciascun prodotto, al numero delle unità poste in vendita, e alle modalità elusive degli obblighi di cui agli articoli 5 e 6.

2. Il verbale di accertamento della violazione degli obblighi di cui agli articoli 5 e 6 viene trasmesso a cura dell'organismo accertatore, ed entro dieci giorni, all'Autorità di cui all'articolo 18, al fine di irrogare la relativa sanzione amministrativa.

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

TITOLO II
PUBBLICITÀ, COMUNICAZIONI E PRATICHE COMMERCIALI

CAPO I
Pubblicità nei rapporti tra professionisti

Art. 11 - Finalità, ambito di applicazione e definizioni

1. La legge intende tutelare i professionisti e i contraenti deboli dalla pubblicità ingannevole posta in essere da concorrenti e dalle sue conseguenze sleali, nonché di stabilire le condizioni di liceità della pubblicità comparativa.
2. La pubblicità deve essere palese, veritiera e corretta, sia per la tutela degli interessi dei professionisti concorrenti che nell'interesse dei consumatori destinatari del messaggio pubblicitario.
3. Ai fini del presente *CAPO* si intende per:
a) 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 di servizi oppure la costituzione o il trasferimento di diritti e obblighi su di essi;
b) 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;
c) pubblicità comparativa: qualsiasi pubblicità che identifica in modo esplicito o implicito un concorrente o beni o servizi offerti da un concorrente;
d) operatore pubblicitario: il committente del messaggio pubblicitario e il suo autore nonché, nel caso in cui non consenta all'identificazione di costoro, il proprietario del mezzo con cui il messaggio pubblicitario è diffuso ovvero il responsabile della programmazione radiofonica o televisiva.
4. Le disposizioni contenute nel presente *CAPO* si applicano anche ai servizi di natura bancaria, finanziaria e assicurativa, ad eccezione dell'articolo 12 nelle ipotesi in cui le condotte sanzionabili siano espressamente oggetto di disciplina da parte della LISF e dei relativi provvedimenti attuativi di natura secondaria. In tale ultima ipotesi l'attività di regolamentazione e vigilanza e il potere sanzionatorio è di competenza esclusiva dell'Autorità di Vigilanza di cui alla Legge del 17 novembre 2005, n.165.
5. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecniche, applicative e specificative al fine di individuare i criteri per determinare l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario, per individuare forme lecite di pubblicità comparativa.

Art. 12 - Tutela amministrativa e giurisdizionale

1. L'Autorità di cui al successivo articolo 18 esercita le attribuzioni disciplinate dal presente articolo.
2. L'Autorità, d'ufficio o su istanza di ogni consumatore o organizzazione o associazione rappresentativa di interessi di categoria che ne abbia interesse, inibisce la continuazione ed elimina gli effetti della pubblicità ingannevole e comparativa illecita. Per lo svolgimento dei compiti di cui al comma 1, e per le più idonee attività ispettive finalizzate a valutare la violazione delle norme di cui al presente *CAPO*, l'Autorità può avvalersi della Polizia Civile, sezione di Polizia amministrativa e tutela salute pubblica.
3. L'Autorità può disporre, con provvedimento motivato, la sospensione provvisoria della pubblicità ingannevole e comparativa illecita in caso di particolare urgenza. In ogni caso, nel termine di quindici giorni dalla notizia della violazione, l'Autorità comunica l'apertura dell'istruttoria al professionista e, se il committente non è conosciuto, può richiedere al proprietario del mezzo che ha diffuso il messaggio pubblicitario ogni informazione idonea ad identificarlo.
4. Il titolare del committente ovvero del proprietario del mezzo di diffusione del messaggio ove il primo non sia conosciuto, hanno diritto di essere sentiti personalmente o a mezzo di procuratore speciale, nel termine fissato dall'Autorità contestualmente alla notifica del provvedimento di apertura di istruttoria, con facoltà di presentare deduzioni e pareri sino al termine fissato per la conclusione della medesima.
5. L'Autorità può richiedere, in ogni momento dell'istruttoria, che il professionista committente o il proprietario del mezzo di diffusione o terzi che ne siano in possesso, forniscano ogni informazione e

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

documento utile ai fini dell'istruttoria; l'Autorità può altresì disporre perizie, analisi chimiche o statistiche mediante esperti tecnici da questa nominati.
6. In caso di inottemperanza, senza giustificato motivo, a quanto disposto dall'Autorità ai sensi dei commi 3, 4, e 5, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000,00 euro a 40.000,00 euro. Qualora le informazioni o la documentazione fornite non siano veritiere o risultino poi essere parziali, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 8.000,00 euro a 80.000,00 euro.
7. Ad eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità, e dei casi di pubblicità che possa comportare un pericolo per la salute o la sicurezza, nonché suscettibile di raggiungere, direttamente o indirettamente, minori o adolescenti, l'Autorità può ottenere dal professionista responsabile della pubblicità ingannevole e comparativa illecita l'assunzione dell'impegno a porre fine all'infrazione, cessando la diffusione della stessa o modificandola in modo da eliminare i profili di illegittimità, entro mesi tre dall'apertura dell'istruttoria. L'Autorità può disporre la pubblicazione della dichiarazione di assunzione dell'impegno in questione, a cura e spese del professionista. In tali ipotesi l'Autorità, valutata l'idoneità di tali impegni, può renderli obbligatori per il professionista e definire il procedimento senza procedere all'accertamento dell'infrazione.
8. In caso di violazione degli impegni assunti ai sensi e per gli effetti di cui al comma 7, l'Autorità applica la sanzione di cui al comma 10 aumentata di un terzo.
9. L'Autorità, fuori dei casi di cui al comma 7, se ritiene la pubblicità ingannevole o il messaggio di pubblicità comparativa illecito, con provvedimento di natura amministrativa ne vieta la diffusione, qualora non ancora portata a conoscenza del pubblico, o la continuazione, qualora sia già iniziata. Con il medesimo provvedimento può essere disposta, a cura e spese del professionista, la pubblicazione della delibera, anche per estratto, nonché, eventualmente, di un'apposita dichiarazione rettificativa in modo da impedire che la pubblicità ingannevole o il messaggio di pubblicità comparativa illecito continuino a produrre effetti.
10. Con il provvedimento che vieta la diffusione della pubblicità, l'Autorità dispone inoltre, con provvedimento di natura amministrativa l'applicazione di una sanzione pecuniaria da 5.000,00 euro a 500.000,00 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Nel caso di pubblicità che possono comportare un pericolo per la salute o la sicurezza, nonché suscettibili di raggiungere, direttamente o indirettamente, minori o adolescenti, la sanzione non può essere inferiore a 100.000,00 euro.
11. Nei casi riguardanti pubblicità inserite sulle confezioni di prodotti, l'Autorità, nell'adottare i provvedimenti indicati nei commi 3, 7 e 9, assegna per la loro esecuzione un termine che tenga conto dei tempi tecnici necessari per l'adeguamento.
12. L'Autorità, con proprio regolamento, da emanarsi entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente legge, disciplina la procedura istruttoria da seguire per l'espletamento di tutte le funzioni ad essa attribuite, in modo da garantire il contraddittorio, la trasparenza del procedimento, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione.
13. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a novanta giorni.
14. I ricorsi avverso le decisioni adottate dall'Autorità sono soggetti alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo: a tali procedimenti risulta applicabile la disciplina di cui agli articoli 19, 20 e 21 della legge 28 giugno 1989, n.68. Il pagamento delle sanzioni amministrative di cui al presente articolo deve essere effettuato entro venti giorni dalla notifica del provvedimento dell'Autorità.
15. Le decisioni definitive che accertino una violazione della legge vengono pubblicate sul bollettino di cui al comma 9 dell'articolo 18, compresa la pubblicazione dell'identità del professionista responsabile della violazione.

CAPO II
Pratiche commerciali scorrette

Art. 13 - Finalità, ambito di applicazione e definizioni
1. Le disposizioni del presente *CAPO* hanno lo scopo di tutelare i consumatori da pratiche commerciali poste in essere da professionisti nei loro confronti, prima, durante e dopo un'operazione commerciale relativa a un prodotto.
2. Il presente *CAPO* non pregiudica:

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

a) l'applicazione delle disposizioni normative nonché principi già vigenti in materia contrattuale, in particolare delle norme sulla formazione, validità od efficacia del contratto, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 17 della legge;
b) l'applicazione delle disposizioni normative in materia di salute e sicurezza dei prodotti;
c) l'applicazione delle disposizioni normative che determinano la competenza giurisdizionale.

3. Ai fini del presente *CAPO*, si intende per:
a) consumatore: qualsiasi persona fisica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
b) professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente *CAPO*, agisce nel quadro della sua attività commerciale, imprenditoriale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un professionista;
c) prodotto: qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i diritti e le obbligazioni;
d) pratiche commerciali tra professionisti e consumatori (di seguito denominate: "pratiche commerciali"): qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori;
e) falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori: l'impiego di una pratica commerciale idonea ad alterare sensibilmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo pertanto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;
f) diligenza professionale: il normale grado della specifica competenza e attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti rispetto ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore di attività del professionista;
g) 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;
h) 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;
i) decisione di natura commerciale: la decisione presa da un consumatore relativa a se acquistare o meno un prodotto, in che modo farlo e a quali condizioni, se pagare integralmente o parzialmente, se tenere un prodotto o disfarsene o se esercitare un diritto contrattuale in relazione al prodotto; tale decisione può portare il consumatore a compiere un'azione o all'astenersi dal compierla.
l) 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.

4. Le disposizioni contenute nel presente *CAPO* si applicano anche ai servizi di natura bancaria, finanziaria e assicurativa, ad eccezione dell'articolo 16 nelle ipotesi in cui le condotte sanzionabili siano espressamente oggetto di disciplina da parte della LISF e relativi provvedimenti attuativi di natura secondaria. In tale ultima ipotesi l'attività di regolamentazione e vigilanza e il potere sanzionatorio sono di competenza esclusiva dell'Autorità di Vigilanza di cui alla Legge del 17 novembre 2005, n.165.

Art. 14 - Divieti

1. Le pratiche commerciali scorrette e aggressive, le azioni e i comportamenti ingannevoli e le omissioni ingannevoli, sono vietate.
2. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative 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.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 15 - Televendite

1. Le televendite devono evitare ogni forma di sfruttamento della superstizione, della credulità o della paura, non devono contenere scene di violenza fisica o morale o tali da offendere il gusto e la sensibilità dei consumatori per indecenza, volgarità o ripugnanza.
2. È vietata la televendita che offenda la dignità umana, comporti discriminazioni di razza, sesso o nazionalità, offenda convinzioni religiose e politiche, induca a comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o la protezione dell'ambiente.
3. Le televendite non devono contenere dichiarazioni o rappresentazioni che possono indurre in errore gli utenti o i consumatori, anche per mezzo di omissioni, ambiguità o esagerazioni, in particolare per ciò che riguarda le caratteristiche e gli effetti del servizio, il prezzo, le condizioni di vendita o di pagamento, le modalità della fornitura, gli eventuali premi, l'identità delle persone rappresentate.
4. Le televendite non devono esortare i minorenni a stipulare contratti di compravendita o di locazione di prodotti e di servizi.
5. Le televendite non devono arrecare pregiudizio morale o fisico ai minorenni e devono rispettare i seguenti criteri a loro tutela:
a) non esortare i minorenni ad acquistare un prodotto o un servizio, sfruttandone l'inesperienza o la credulità;
b) non esortare i minorenni a persuadere genitori o altri ad acquistare tali prodotti o servizi;
c) non sfruttare la particolare fiducia che i minorenni ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altri;
d) non mostrare minorenni in situazioni pericolose.
6. Alle televendite sono applicabili le sanzioni di cui all'articolo 16.

Art. 16 - Tutela giurisdizionale amministrativa

1. L'Autorità di cui al successivo articolo 18 esercita le attribuzioni disciplinate dal presente articolo.
2. L'Autorità, d'ufficio o su istanza di ogni consumatore o organizzazione o associazione rappresentativa di interessi di categoria che ne abbia interesse, inibisce la continuazione ed elimina gli effetti della pratica commerciale scorretta. Per lo svolgimento dei compiti di cui al comma 1, e per le più idonee attività ispettive finalizzate a valutare la violazione delle norme, l'Autorità può avvalersi della Polizia Civile, sezione di Polizia amministrativa e tutela salute pubblica.
3. L'Autorità può disporre, con provvedimento motivato, la sospensione provvisoria della pratica commerciale scorretta in caso di particolare urgenza. In ogni caso, nel termine di quindici giorni dalla notizia della violazione di norme, l'Autorità comunica l'apertura dell'istruttoria al professionista.
4. Il professionista ha diritto di essere sentito personalmente o a mezzo di procuratore speciale, nel termine fissato dall'Autorità contestualmente alla notifica del provvedimento di apertura di istruttoria, con facoltà di presentare deduzioni e pareri sino al termine fissato per la conclusione della medesima.
5. L'Autorità può richiedere, in ogni momento dell'istruttoria, che il professionista fornisca ogni informazione e documento utile ai fini dell'istruttoria; l'Autorità può altresì disporre perizie, analisi chimiche o statistiche mediante esperti tecnici da questa nominati.
6. In caso di inottemperanza, senza giustificato motivo, a quanto disposto dall'Autorità ai sensi dei commi 3, 4, e 5, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000,00 euro a 40.000,00 euro. Qualora le informazioni o la documentazione fornite non siano veritiere o risultino poi essere parziali, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 8.000,00 euro a 80.000,00 euro.
7. Ad eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità, l'Autorità può ottenere dal professionista l'assunzione dell'impegno a porre fine all'infrazione, cessando la pratica in modo da eliminare i profili di illegittimità ed impegni riparatori aggiuntivi volti ad eliminare le conseguenze dannose eventualmente subite dai singoli consumatori, entro mesi tre dall'apertura dell'istruttoria. L'Autorità può disporre la pubblicazione della dichiarazione di assunzione dell'impegno in questione, a cura e spese del professionista. In tali ipotesi, l'Autorità, valutata l'idoneità di tali impegni, può renderli obbligatori per il professionista e definire il procedimento senza procedere all'accertamento dell'infrazione.
8. In caso di violazione degli impegni assunti ai sensi e per gli effetti di cui al comma 7, l'Autorità applica la sanzione di cui al comma 10 aumentata di un terzo.
9. L'Autorità, fuori dei casi di cui al comma 7, se ritiene la pratica commerciale scorretta, con provvedimento di natura amministrativa ne vieta la continuazione, qualora non ancora attuata nei confronti del pubblico, o la continuazione, qualora ne sia già stata data attuazione.
10. Con il provvedimento che vieta la continuazione della pratica, l'Autorità dispone inoltre, con provvedimento di natura amministrativa, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000,00 euro a 500.000,00 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Nel caso di

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

pratiche che possano comportare un pericolo per la salute o la sicurezza, nonché suscettibili di raggiungere, direttamente o indirettamente, minori o adolescenti, la sanzione non può essere inferiore a 100.000,00 euro.
11. L'Autorità, con proprio regolamento, da emanarsi entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente legge, disciplina la procedura istruttoria da seguire per l'espletamento di tutte le funzioni ad essa attribuite, in modo da garantire il contraddittorio, la trasparenza del procedimento, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione.
12. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a novanta giorni.
13. I ricorsi avverso le decisioni adottate dall'Autorità sono soggetti alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo: a tali procedimenti risulta applicabile la disciplina di cui agli articoli 19, 20 e 21 della legge 28 giugno 1989, n.68. Il pagamento delle sanzioni amministrative di cui al presente articolo deve essere effettuato entro venti giorni dalla notifica del provvedimento dell'Autorità.
14. In caso di procedimenti che vedano come parte un professionista straniero, è concesso all'operatore di utilizzare, nel corso del procedimento, la lingua ufficiale utilizzata nello stato 0in cui è stabilito.
15. Le decisioni definitive che accertino una violazione della legge vengono pubblicate sul bollettino di cui al comma 9 dell'articolo 18, compresa la pubblicazione dell'identità del professionista responsabile della violazione.

Art. 17 - 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 del professionista di rimuovere gli effetti della pratica scorretta, ripristinando l'originario equilibrio contrattuale.
3. I contratti di credito collegati o accessori, conclusi al fine di acquistare un prodotto o servizio oggetto di pratica commerciale scorretta, seguono le sorti del contratto principale.

CAPO III
Autorità di vigilanza, strumenti di tutela e sanzioni

Art. 18 - Autorità di vigilanza consumatori e utenti
1. È istituita l'Autorità di vigilanza consumatori e utenti, di seguito denominata brevemente "Autorità", dotata di autonome competenze funzionali e decisionali, così come richiamate nella legge.
2. L'Autorità consta di un organo collegiale che opera in piena autonomia e indipendenza composto da cinque membri: tre componenti aventi diritto al voto, di cui un Presidente, nominati dal Consiglio Grande e Generale, su indicazione del Congresso di Stato, tra professionisti, docenti e ricercatori universitari che dimostrino chiara e inequivocabile competenza nelle materie disciplinate dalla legge, in relazione al loro *cursus honorum*; due componenti, aventi unicamente funzione consultiva salvo quanto previsto dall'articolo 21, commi 13 e 14, di cui uno rappresentativo degli interessi del mondo imprenditoriale e uno rappresentativo degli interessi dei consumatori di San Marino, nominati dal Consiglio Grande e Generale su designazione delle rispettive Associazioni. Le decisioni vengono assunte a maggioranza degli aventi diritto al voto.
3. I componenti dell'Autorità aventi diritto al voto durano in carica cinque anni, rinnovabili, e i relativi compensi sono previsti nel Bilancio dello Stato, mentre i componenti aventi funzione consultiva durano in carica un anno, rinnovabile.
4. I componenti dell'Autorità aventi diritto al voto, durante il mandato, devono evitare qualsiasi situazione che possa dar luogo a conflitti di interesse con la funzione da essi svolta: nel caso in cui una situazione di conflitto di interesse coinvolga un membro dell'Autorità, la situazione deve essere immediatamente portata a conoscenza degli altri membri e ciò comporta l'astensione del medesimo a detta decisione. In tale caso, il voto del Presidente ovvero in caso di incompatibilità di quest'ultimo, il voto del membro più anziano varrà doppio.
5. All'Autorità sono attribuite funzioni di regolamentazione, controllo e di potere ispettivo e sanzionatorio sulle materie disciplinate dalla legge, nelle forme e nei limiti ivi indicati.
6. L'Autorità è organo consultivo obbligatorio e preventivo, da parte degli organi istituzionali, in occasione dell'emanazione di norme o disposizioni regolamentari in tutte le materie disciplinate dalla presente legge.

7. L'Autorità è finanziata da appositi capitoli da istituirsi nel Bilancio dello Stato.
8. L'Autorità provvede autonomamente, in conformità alle norme di cui alla Legge 18 febbraio 1998, n.30, alla gestione delle spese per il proprio funzionamento.
9. Sul sito internet dell'Autorità viene pubblicato un Bollettino mensile che riporta i provvedimenti adottati ai sensi della presente legge, nonché i pareri di cui al comma 6 del presente articolo e di cui all'articolo 30, comma 3. Al termine di ogni anno di esercizio i Bollettini vengono riuniti in una raccolta cartacea annuale.
10. Entro il 30 dicembre di ogni anno, l'Autorità presenta al Segretario di Stato per l'Industria, l'Artigianato e il Commercio, che a sua volta la trasmette al Consiglio Grande e Generale, una Relazione annuale sull'attività svolta nell'anno precedente. Successivamente ha luogo la presentazione al pubblico della Relazione. In questa occasione il Presidente illustra gli orientamenti seguiti dall'Autorità nella propria attività deliberativa.
11. Dall'apertura di ogni attività istruttoria sino all'emanazione di ogni provvedimento definitivo, l'Autorità garantisce l'assoluta riservatezza degli atti del procedimento, i quali diverranno pubblici unicamente a seguito della pubblicazione del provvedimento sul Bollettino di cui al comma 9.
12. Unici legittimati ad accedere agli atti del procedimento in data anteriore alla pubblicazione del provvedimento definitivo sono: il soggetto o gli organismi o associazioni che abbiano adito l'Autorità ai fini dell'emanazione di un provvedimento, i professionisti di cui alla lettera e), comma 1, articolo3, il cui comportamento è sottoposto alla valutazione dell'Autorità, le Associazioni dei consumatori che siano intervenute formalmente nel procedimento.
13. Entro trenta giorni dalla data di pubblicazione della presente legge, il Congresso di Stato delibera la proposta di composizione dell'Autorità al Consiglio Grande e Generale affinché proceda alla nomina, nei modi e nelle forme di cui al comma 2, dei componenti l'organo collegiale.
14. Entro centoventi giorni dalla presa del primo incarico, l'Autorità provvede a deliberare in ordine a:
    a) regolamento per il proprio funzionamento e organizzazione;

e, in rapporto all'apposito capitolo di Bilancio dello Stato, a:

    a) individuazione di eventuali consulenti o professionisti esterni e relativo trattamento economico.
    b) indennità spettanti al Presidente e ai membri dell'Autorità, sentito il parere del Congresso di Stato;

15. L'Autorità segnala all'autorità giudiziaria ogni fatto portato a propria conoscenza che possa costituire reato.
16. L'Autorità trasmette semestralmente al Congresso di Stato i provvedimenti, ove emessi, nonché le eventuali sanzioni.
17. L'Autorità è anche designata come Ufficio Unico di Collegamento in relazione ai rapporti con altre Autorità dell'Unione Europea.
18. La funzione di regolamentazione, controllo e il potere sanzionatorio sulle materie disciplinate dalla presente legge che si applicano ai servizi di natura bancaria, finanziaria ed assicurativa, sono attribuite, nei limiti previsti nelle singole disposizioni della medesima legge sulla base dell'articolo 84 e dei relativi decreti attuativi, all'Autorità di Vigilanza di cui alla Legge del 17 novembre 2005, n.165. La medesima Autorità è organo consultivo obbligatorio e preventivo, da parte degli Organi istituzionali, in occasione dell'emanazione di norme o disposizioni regolamentari nelle materie di cui all'articolo 3, lettera o).

Art. 19 - Modifica ad integrazione del Titolo III Unità Organizzative Extra-Dipartimentali e abrogazione del comma 5 articolo 41 della Legge 5 dicembre 2011, n.188

1. Dopo l'articolo 55 bis dell'Allegato A alla Legge 5 dicembre 2011, n.188, viene inserito il seguente:
"Articolo 55 Ter (Autorità di vigilanza consumatori e utenti):
1. È istituita l'Unità Organizzativa Extra-Dipartimentale denominata Autorità di vigilanza consumatori e utenti, avente le funzioni espressamente previste dalla Legge sul Consumo.
2. L'Autorità di vigilanza consumatori e utenti assume funzione di Sportello per la tutela del consumo attraverso il quale fornisce informazioni, assistenza e tutela a consumatori e utenti e presso il quale è possibile depositare reclami o segnalazioni di disservizio o irregolarità.
3. L'Autorità di vigilanza consumatori e utenti svolge la seguente missione ed esercita i correlati poteri:

- 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, degli utenti e dei contraenti deboli, e per garantire a consumatori e utenti il diritto

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

all'erogazione di servizi pubblici efficienti e corrispondenti ad elevati standard qualitativi secondo criteri di trasparenza nell'aspetto contrattuale e tariffario e secondo le leggi tempo per tempo vigenti, e porre in essere ogni attività o misura necessaria per far cessare violazioni della legge;
- avviare, di propria iniziativa, indagini ovvero attività ispettive in loco presso i professionisti o in altro ambiente ove si svolga attività professionale, commerciale, industriale o artigianale, al fine di valutare eventuali violazioni della legge;
- chiedere a qualsiasi rappresentante o membro del personale del professionista interessato ad una ispezione, chiarimenti o spiegazioni su fatti, avvenimenti, documenti o informazioni pertinenti ad una eventuale infrazione della legge;
- 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;
- supportare, quale organismo tecnico, il Congresso di Stato;
- collaborare con le UO del Settore Pubblico Allargato in relazione alle pertinenti competenze e cooperare attivamente con le altre Autorità indipendenti di San Marino;
- 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;
- fornire alle Autorità competenti di Stati terzi interessati ad una eventuale violazione informazioni o segnalazioni per limitarne le conseguenze negative.

4. L'Autorità di Vigilanza è dotata di un Dirigente, denominato "Segretario Generale", con le seguenti caratteristiche:
- titolo di studio: corso di laurea triennale o di primo livello; corsi di formazione professionale e approfondimento giuridico in Tutela dei consumatori ed utenti costituiscono titoli preferenziali;
- retribuzione di posizione;
- prescrizioni speciali: conoscenza della lingua inglese;
- disposizioni particolari: nomina del Consiglio Grande e Generale su indicazione del Presidente dell'Autorità di vigilanza consumatori e utenti

5. Unità organizzativa
- prescrizioni speciali: conoscenza della lingua inglese;

6. È abrogato il comma 5 dell'articolo 41 della Legge 5 dicembre 2011, n.188.

CAPO IV
Servizi pubblici e standard di qualità

Art. 20 - Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

1. Il presente *CAPO* dispone i princìpi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche nel rispetto e ad integrazione dei princìpi, concorrenti, già contenuti nella legge 20 novembre 2001, n.120.
2. Sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, oltre a quelli di cui all'articolo 1, legge 20 novembre 2001, n.120, tutti quei servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione.
3. Ai princìpi contenuti nel presente *CAPO* si uniformano anche le pubbliche amministrazioni che eroghino servizi pubblici.
4. Il rispetto dei princìpi contenuti nel presente *CAPO* è sottoposto al controllo e vigilanza dell'Autorità di cui all'articolo 18.

Art. 21 - Qualità dei servizi pubblici e principi fondamentali

1. I servizi pubblici sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
3. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio in particolare alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
4. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.
5. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
6. L'utente ha diritto di scegliere tra i vari soggetti che eroghino il medesimo servizio.
7. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano.
8. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
9. Entro quattro mesi dall'entrata in vigore della legge, i soggetti erogatori dei servizi di cui all'articolo 20 individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio.
10. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente.

11. Gli standard sono identificati in una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano altresì gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati; individuano gli indennizzi minimi automatici da corrispondersi all'utente in caso di violazione degli obblighi di cui al presente *CAPO*, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.
12. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.
13. La relazione contenente gli elementi di cui ai commi precedenti è inviata all'Autorità di cui all'articolo 18, la quale entro i successivi novanta giorni emette parere positivo sui contenuti o indica agli erogatori del servizio le più opportune e vincolanti modifiche.
14. Entro i successivi sessanta giorni gli erogatori depositano presso l'Autorità una bozza di Carta dei servizi, rispettosa degli elementi richiamati nella relazione di cui al comma 11, sul cui contenuto l'Autorità emette parere vincolante, sentite tutte le associazioni dei consumatori riconosciute, alle quali è riconosciuto il diritto di presentare osservazioni e proposte, previa comunque consultazione dell'Autorità di cui alla legge 20 novembre 2001, n.120.
15. L'efficacia delle Carte di servizio decorre dal parere positivo dell'Autorità ovvero, in caso di richiesta di modifiche o integrazioni, dalla data di presentazione da parte dell'erogatore, del testo aggiornato e corretto alle modifiche.
16. Gli standard e le relative Carte dei servizi sono annualmente aggiornati, con deposito previsto entro il 30 dicembre di ogni anno presso l'Autorità, e ciò per adeguarli alle esigenze dei servizi.
17. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative al fine di individuare le

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

modalità per realizzare una semplificazione dell'informazione, migliorare i rapporti con gli utenti, individuare apposite procedure di reclamo ed il contenuto tecnico delle Carte di servizio.

Art. 22 - Tutela amministrativa e giurisdizionale

1. L'Autorità di cui all'articolo 18 esercita il controllo sulla corretta applicazione degli obblighi gravanti sui soggetti erogatori di servizi pubblici, di cui al presente *CAPO*.
2. L'Autorità, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione o associazione rappresentativa di interessi di categoria che ne abbia interesse, valutato il comportamento denunciato come posto in essere in violazione dei predetti obblighi, intima all'erogatore del servizio, il ripristino di un comportamento corretto entro e non oltre trenta giorni dall'intimazione.
3. Entro detto termine l'erogatore avrà l'obbligo di comunicare all'Autorità le modalità di ripristino del comportamento corretto, e i relativi termini di adempimento.
4. In caso di violazione degli impegni assunti l'Autorità applica, con provvedimento di natura amministrativa, una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000,00 euro a 500.000,00 euro, tenuto conto della gravità, della durata della violazione, del numero di utenti coinvolti nella violazione.
5. L'Autorità, con proprio regolamento, da emanarsi entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente legge, disciplina la procedura istruttoria da seguire per l'espletamento di tutte le funzioni ad essa attribuite, in modo da garantire il contraddittorio, la trasparenza del procedimento, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione.
6. È fatto salvo il diritto del singolo utente, i cui diritti siano stati lesi in conseguenza di un comportamento posto in essere in violazione degli obblighi gravanti sugli erogatori di servizi pubblici, di tutelare i propri diritti e interessi, contrattuali e non, dinanzi alla giustizia civile.

Art. 23 - Modifiche e abrogazioni

1. A decorrere dalla data di pubblicazione della presente legge sono abrogate:
a) la lettera d), articolo 7, comma 2, legge 20 novembre 2001, n.120.
b) la lettera e), articolo 7, comma 2, legge 20 novembre 2001, n.120.
c) la lettera i), articolo 7, comma 2, legge 20 novembre 2001, n.120.
d) la lettera m), articolo 7, comma 2, legge 20 novembre 2001, n.120.
e) la lettera o), articolo 7, comma 2, legge 20 novembre 2001, n.120.

PARTE III
L'ATTO E IL RAPPORTO DI CONSUMO

TITOLO I
CLAUSOLE VESSATORIE E DIRITTI DEI CONSUMATORI

CAPO I
Regole generali nell'esercizio delle attività commerciali di erogazione di beni o servizi

Art. 24 - Regole generali di trasparenza nelle attività commerciali

1. Le attività commerciali sono improntate al rispetto dei principi di buona fede, di correttezza di lealtà e trasparenza, valutati anche alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori, con salvezza delle discipline di settore di cui alla legge.
2. Tali principi informano la conclusione, l'interpretazione del contratto nonché l'esecuzione delle prestazioni.
3. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto diverso da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto dell'operazione commerciale:
a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
b) l'identità del professionista, la sua denominazione sociale, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono;
c) il prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del

prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;

d) se applicabili, le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e il trattamento dei reclami da parte del professionista;
e) oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili;
f) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni di risoluzione del contratto;
g) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica.

4. Le disposizioni di cui al comma 3 non si applicano ai contratti che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.

CAPO II
Disciplina delle clausole vessatorie

Art.25 - Clausole vessatorie nel contratto tra professionisti e consumatori

1. Nei contratti stipulati nei modi e forme di cui all'articolo 3, lettera k), conclusi tra il consumatore e il professionista, si considerano vessatorie le clausole che, oggettivamente, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.
2. Si presumono vessatorie fino a prova contraria, posta a carico del professionista, le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di:

a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
b) escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
c) escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;
d) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata a una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
e) consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;
f) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;
g) riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
h) consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa oggettiva;
i) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo oggettivo che comunque deve essere indicato nel contratto stesso. La presente lettera non si applica ai servizi di

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

natura bancaria, finanziaria e assicurativa, essendo fatta salva la regolamentazione di cui alla Legge del 17 novembre 2005, n.165;

n) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato solo al momento della consegna o della prestazione;
o) consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
p) riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
q) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o intermediari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;
r) limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;
s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;
t) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
u) stabilire come giurisdizione sulle controversie in cui sia parte un consumatore, giurisdizione diversa da quella sammarinese. A tal fine non si applica la disposizione di cui all'articolo 64, comma 7, LISF.

Art. 26 - Accertamento della vessatorietà delle clausole

1. La vessatorietà di una clausola è valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione e alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.
2. La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene alla determinazione dell'oggetto del contratto, né all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro, comprensibile e trasparente, sin dalla fase precontrattuale.
3. Non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge.
4. Non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.
5. Nel contratto concluso mediante sottoscrizione di moduli o formulari predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, incombe sul professionista l'onere di provare che le clausole, o gli elementi di clausola, malgrado siano dal medesimo unilateralmente predisposti, siano stati oggetto di specifica trattativa individuale con il consumatore.

Art. 27 - Forma e interpretazione

1. Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro, comprensibile e trasparente.
2. In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.

Art. 28 - Nullità

1. Le clausole considerate vessatorie ai sensi del presene *CAPO* sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto.
2. Sono nulle le clausole che, quantunque oggetto di trattativa, abbiano per oggetto o per effetto di:
a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
b) escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
c) prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.
3. La nullità opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.
4. Il venditore ha diritto di regresso nei confronti del produttore o del precedente fornitore per i danni che ha subito in conseguenza della declaratoria di nullità delle clausole dichiarate abusive.

5. È nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di uno Stato diverso, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dalla presente legge.

Art. 29 - Azione inibitoria contrattuale

1. Le associazioni rappresentative dei consumatori di cui all'articolo 72 della legge, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e in genere di clausole contrattuali e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni o clausole di cui sia accertata la vessatorietà ai sensi del presente *CAPO*, nel rispetto delle norme procedurali previste nelle *Leges Statutae*, così come modificate e integrate dalla legge 17 giugno 1994, n.55.
2. L'inibitoria può essere concessa, anche quando ricorrono giusti motivi di urgenza sulla base di procedura cautelare, ove sia provata l'esistenza del *periculum in mora* e del *fumus boni iuris*. A tal fine:
a) a seguito della citazione il giudice fissa l'udienza per la costituzione delle parti nei modi termini e forme di cui all'articolo 2, sub 1.0 della legge 17 giugno 1994, n.55 e succ. mod.;
b) nelle proprie difese, ed entro la fissata udienza, il convenuto dovrà prendere posizione in rito e in merito, e presentare tutte le eccezioni nei confronti della domanda attorea;
c) in tale prima fase il giudice si attiene esclusivamente alle allegazioni delle rispettive parti. La parte attrice fornisce al giudice tutti gli elementi in suo possesso a sostegno della domanda;
d) ove il giudice, al termine dell'udienza rilevi la manifesta infondatezza dell'azione proposta, emette sentenza definitiva appellabile di rigetto, pubblicata sul bollettino di cui all'articolo 3, della legge qualificata del 26 ottobre 2010, n.2;
e) ove il Giudice rilevi la non manifesta infondatezza dell'azione proposta e i giusti motivi di urgenza, emette sentenza interlocutoria non appellabile, provvisoriamente esecutiva;
f) il giudice rinvia il processo a successiva udienza per la prosecuzione della causa nel merito. Il processo prosegue nei modi e termini di cui agli articoli 2, e segg. della legge 17 giugno 1994, n.55 e succ. mod. e si conclude con sentenza definitiva appellabile;
g) in tale seconda fase al giudice vengono riconosciuti i più ampi poteri di impulso e di integrazione istruttoria anche al fine di richiedere alle parti l'esibizione coattiva di documenti o stabilire l'assunzione delle prove orali che ritenga necessarie ai fini del decidere. Il giudice provvede alla individuazione di tali ulteriori mezzi istruttori, anche a integrazione dei mezzi di prova indicati dalle parti, entro il termine di cui all'articolo 2, sub 2.8 della legge 17 giugno 1994, n.55 e succ. mod.

3. Il giudice può ordinare che la sentenza che definisce il merito della causa sia pubblicata in uno o più giornali nazionali, o mediante altri idonei strumenti di comunicazione.
4. Competente a conoscere dell'azione è il Commissario della legge.
5. Le associazioni di cui al comma 1 debbono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di cui all'articolo 74, fatta salva l'ipotesi di cui al comma 2.
6. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, è titolo esecutivo a seguito di omologazione.

Art. 30 - Tutela amministrativa

1. L'Autorità di cui all'articolo 18 nel caso di contratti conclusi nei modi e nelle forme di cui all'articolo 3, lettera k), d'ufficio o su denuncia delle associazioni dei consumatori o delle associazioni di professionisti o dei singoli consumatori o professionisti, apre un procedimento amministrativo volto a valutare la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori in violazione di quanto esclusivamente stabilito dal presente *CAPO*, avendone competenza esclusiva, anche regolamentare, ad eccezione di quanto previsto dalla lettera m) dell'articolo 25 la cui competenza è riservata a Banca Centrale.
2. Ove si ravvisino profili di vessatorietà l'Autorità, con comunicazione formale, invita il professionista a conformarsi al provvedimento entro trenta giorni dalla sua notifica. In caso di omissione nell'adeguamento, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000,00 euro a 500.000,00 euro, tenuto conto della gravità, della durata della violazione, del numero di utenti coinvolti nella violazione. Con il medesimo provvedimento può essere disposta, a cura e spese del professionista, la pubblicazione del provvedimento, anche per estratto, su uno o più giornali. Viene fatto comunque salvo il diritto da parte dei singoli interessati ad agire in base ai commi 1, 2, 3 e 4 dell'articolo 29.
3. I singoli professionisti hanno facoltà di interpellare, preventivamente, le Associazioni dei consumatori al fine di richiedere un parere preventivo circa l'eventuale non vessatorietà di una condizione o di una

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

clausola che intendono utilizzare nei rapporti commerciali con i consumatori. Il parere dovrà essere trasmesso, entro 30 giorni all'Autorità di cui all'articolo 18 la quale potrà o meno escludere la vessatorietà della clausola ai sensi del presente *CAPO*.
4. Nel procedimento di cui ai commi 1 e 2 possono intervenire unicamente le parti denuncianti, le parti denunciate nonché le Associazioni dei consumatori e Associazioni di categoria rappresentative dei rispettivi interessi.

TITOLO II
DISPOSIZIONI RELATIVE A TALUNE MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

CAPO I
Dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali

Art. 31 - Finalità, ambito di applicazione e definizioni
1. Le disposizioni del presente *CAPO* hanno lo scopo di tutelare i consumatori da forme particolarmente aggressive di conclusione di contratti, in particolare ove il contratto sia negoziato fuori dei locali commerciali del professionista.
2. Ai fini del presente *CAPO*, si intende per:
a) contratto negoziato fuori dei locali commerciali: qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:
   1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista;
   2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al punto 1);
   3) concluso nei locali del professionista 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 del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure
   4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista 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 del professionista;
b) locali commerciali: qualsiasi locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente; oppure qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la propria attività a carattere abituale;
c) supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Art. 32 - Esclusioni
1. Sono esclusi dall'applicazione delle disposizioni del presente *CAPO*:
a) i contratti per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili e i contratti relativi ad altri diritti concernenti beni immobili, con eccezione dei contratti relativi alla fornitura di merci e alla loro incorporazione in beni immobili e dei contratti relativi alla riparazione di beni immobili;
b) i contratti relativi alla fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari;
c) i contratti relativi a servizi finanziari di cui alla lettera m) articolo 3.

Art. 33 - Informazione sul diritto di recesso
1. Per i contratti e per le proposte contrattuali soggetti alle disposizioni del presente *CAPO*, il professionista deve informare il consumatore nei modi e nelle forme tecniche stabilite con successivo decreto delegato da adottarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della legge. L'informazione deve essere fornita per iscritto e deve in ogni caso contenere:

a) l'indicazione dei termini, delle modalità e delle eventuali condizioni per l'esercizio del diritto di recesso;
b) l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso e il suo indirizzo o, se si tratti di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa, nonché l'indicazione del soggetto al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato, se diverso.

2. Qualora il contratto preveda che l'esercizio del diritto di recesso non sia soggetto ad alcun termine o modalità, l'informazione deve comunque contenere gli elementi indicati nella lettera b) del comma 1.

3. Per i contratti di cui all'articolo 31, comma 2, lettera a), qualora sia sottoposta al consumatore, per la sottoscrizione, una nota d'ordine, comunque denominata, l'informazione di cui al comma 1 deve essere riportata nella suddetta nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento. Una copia della nota d'ordine, recante l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, deve essere consegnata al consumatore.

4. Qualora non venga predisposta una nota d'ordine, l'informazione deve essere comunque fornita al momento della stipulazione del contratto, e il relativo documento deve contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre agli elementi di cui al comma 1, l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore, nonché gli elementi necessari per identificare il contratto. Di tale documento il professionista può richiederne una copia sottoscritta dal consumatore.

5. Per i contratti di cui all'articolo 31, comma 2, lettera a), capoverso 5), l'informazione sul diritto di recesso deve essere riportata nel catalogo o altro documento illustrativo della merce o del servizio oggetto del contratto, o nella relativa nota d'ordine, con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli delle altre informazioni concernenti la stipulazione del contratto, contenute nel documento.

CAPO II
Dei contratti a distanza

Art. 34 - Finalità, ambito di applicazione e definizioni

1. Le disposizioni del presente *CAPO* hanno lo scopo di tutelare i consumatori da forme particolarmente aggressive di conclusione di contratti, in particolare ove il contratto sia concluso a distanza.

2. Ai fini del presente *CAPO*, si intende per:

a) contratto a distanza: il contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
b) tecnica di comunicazione a distanza: qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti;
c) operatore di tecnica di comunicazione: la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività professionale consiste nel mettere a disposizione dei professionisti una o più tecniche di comunicazione a distanza.

3. Le disposizioni del presente *CAPO* si applicano ai contratti a distanza, esclusi i contratti:

a) relativi ai servizi finanziari, di cui al *CAPO* IV del presente titolo;
b) conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
c) conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici;
d) relativi alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi a beni immobili, con esclusione della locazione;
e) conclusi in occasione di una vendita all'asta.

4. Il contratto a distanza, a pena di nullità, deve contenere il riferimento alle disposizioni del presente *CAPO*.

5. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative al fine di individuare specifiche modalità relative alle informazioni sul recesso ed esecuzione del contratto, al pagamento del contratto mediante carte di pagamento, a forniture non richieste e utilizzo di mezzi televisivi ed audiovisivi come strumenti di vendita.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

CAPO III
Disposizioni comuni ai Capi I e II e sanzioni

Art. 35 – Rinvio
1. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative al fine di individuare norme comuni ai contratti di vendita a distanza ed ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, relativamente ai requisiti formali del contratto, al diritto di recesso ed agli obblighi reciproci di professionisti e consumatori.

Art. 36 - Sanzioni
1. Il professionista che contravviene alle norme di cui ai *CAPI I, II e III* ovvero alle norme tecnico applicative e regolamentari emanate ai sensi dell'articolo 35, è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000,00 euro a 20.000,00 euro, nei modi, termini e forme di cui all'articolo 16 della presente legge.
2. Nei casi di particolare gravità o di recidiva, i limiti minimo e massimo della sanzione indicata al comma 1 sono raddoppiati. La recidiva si verifica qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in sei mesi, anche se si è proceduto al pagamento della sanzione mediante oblazione.

CAPO IV
Vendita a distanza di prodotti bancari e finanziari

Art. 37 - Oggetto e ambito di applicazione
1. Le disposizioni speciali del presente *CAPO* si applicano specificamente alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, anche quando una delle fasi della commercializzazione comporta la partecipazione, indipendentemente dalla sua natura giuridica, di un soggetto intermediario diverso dal fornitore.
2. Per i contratti riguardanti servizi finanziari costituiti da un accordo iniziale di servizio seguito da operazioni successive o da una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni della presente sezione si applicano esclusivamente all'accordo iniziale. Se non vi è accordo iniziale di servizio, ma le operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo sono eseguite tra le stesse parti contrattuali, il presente *CAPO* si applica solo quando è stata eseguita la prima operazione. Tuttavia, se nessuna operazione della stessa natura è eseguita entro un periodo di un anno, l'operazione successiva è considerata come la prima di una nuova serie di operazioni.
3. Banca Centrale, nell'esercizio della funzione di Autorità di settore, ha il potere esclusivo di regolamentazione, controllo e sanzionatorio sulle materie oggetto del presente *CAPO*.
4. La disciplina del presente *CAPO* fa salve le disposizioni regolamentari, tempo per tempo vigenti, in materia di sottoscrizione di contratti con tecniche di comunicazione a distanza.

Art. 38 - Definizioni
1. Ai fini della presente sezione si intende per:
a) contratto a distanza: qualunque contratto avente per oggetto servizi finanziari, concluso tra un fornitore e un consumatore nei modi di cui all'articolo 34;
b) servizio finanziario: qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento, di assicurazione o di previdenza individuale;
c) fornitore: qualunque persona fisica o giuridica, soggetto pubblico o privato, che, nell'ambito delle proprie attività commerciali o professionali, è il fornitore contrattuale dei servizi finanziari oggetto di contratti a distanza;
d) consumatore: qualunque soggetto così come definito all'articolo 3 della presente legge;
e) tecnica di comunicazione a distanza: qualunque mezzo che, ai sensi dell'articolo 34 della legge, possa impiegarsi per la commercializzazione a distanza di un servizio finanziario tra le parti;
f) supporto durevole: qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

g) operatore o fornitore di tecnica di comunicazione a distanza: qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività commerciale o professionale consista nel mettere a disposizione dei fornitori una o più tecniche di comunicazione a distanza;
h) reclamo del consumatore: una dichiarazione, sostenuta da elementi di prova, secondo cui un fornitore avrebbe commesso un'infrazione alla normativa sulla protezione degli interessi dei consumatori.

Art. 39 – Rinvio
1. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente alle informazioni obbligatorie poste a carico dei fornitori, ai contenuti delle comunicazioni, alle modalità di esercizio del diritto di recesso e alla individuazione dei servizi non richiesti.

Art. 40 - Sanzioni
1. Banca Centrale a cui siano state denunciate condotte poste in essere in violazione delle norme di cui al presente *CAPO* ovvero alle norme tecniche e regolamentari emanate ai sensi dell'articolo 39 della legge, e anche d'ufficio, ne valuta la gravità al fine di applicare una sanzione amministrativa da 8.000,00 a 80.000,00 euro, avendone competenza esclusiva, anche regolamentare, ad eccezione della previsione di cui all'articolo 42, comma 2 la cui violazione rientra nella competenza esclusiva sanzionatoria dell'Autorità di cui all'articolo 18.
2. La denuncia delle condotte di cui al comma 1 può pervenire a Banca Centrale sia direttamente da parte dei singoli consumatori, che da parte delle Associazioni dei consumatori di cui all'articolo 72 della legge, che da parte delle Associazioni di categoria interessate.
3. Ove la denuncia pervenga a Banca Centrale direttamente dall'Autorità di cui all'articolo 18 della legge, Banca Centrale assicura un flusso di ritorno informativo in relazione all'apertura di una istruttoria ed all'esito della relativa procedura sanzionatoria, sulla base di Protocollo d'Intesa sottoscritto tra le due Autorità.
4. Il contratto è nullo, nel caso in cui il fornitore pregiudichi l'esercizio del diritto di recesso da parte del contraente ovvero non rimborsi le somme da questi eventualmente pagate, ovvero violi gli obblighi di informativa precontrattuale tale da alterare in modo significativo la rappresentazione delle sue caratteristiche.
5. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e obbliga le parti alla restituzione di quanto ricevuto. Nei contratti di assicurazione l'impresa è tenuta alla restituzione dei premi pagati e deve adempiere alle obbligazioni concernenti il periodo in cui il contratto ha avuto esecuzione. Non sono ripetibili gli indennizzi e le somme eventualmente corrisposte dall'impresa agli assicurati e agli altri aventi diritto a prestazioni assicurative. È fatto salvo il diritto del consumatore ad agire per il risarcimento dei danni ulteriori.

Art. 41 - Irrinunciabilità dei diritti
1. I diritti attribuiti al consumatore dalla presente sezione sono irrinunciabili. È nulla ogni pattuizione che abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dalle disposizioni della presente sezione. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.
2. Le disposizioni del presente *CAPO* non si applicano ai contratti già stipulati alla data di entrata in vigore della presente legge.

Art. 42 - Onere della prova
1. Sul fornitore grava l'onere della prova riguardante:
a) l'adempimento agli obblighi di informazione del consumatore;
b) la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto;
c) l'esecuzione del contratto;
d) la responsabilità per l'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto.
2. Le clausole che hanno per effetto l'inversione o la modifica dell'onere della prova di cui al comma 1 si presumono vessatorie.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

TITOLO III
DISPOSIZIONI RELATIVE AD ALCUNI CONTRATTI

CAPO I
Contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio

Art. 43 - Definizioni

1. Ai fini del presente *CAPO*, si intende per:
a) contratto di multiproprietà: un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento relativo a un periodo di occupazione;
b) contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine: un contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi, sia esso contratto concluso a distanza che nei locali commerciali o fuori di essi, sia esso concluso direttamente con il fornitore ovvero con un intermediario;
c) contratto di rivendita: un contratto ai sensi del quale un operatore assiste a titolo oneroso un consumatore nella vendita o nell'acquisto di una multiproprietà o di un prodotto per le vacanze di lungo termine;
d) contratto di scambio: un contratto ai sensi del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio che gli consente l'accesso all'alloggio per il pernottamento o ad altri servizi in cambio della concessione ad altri dell'accesso temporaneo ai vantaggi che risultano dai diritti derivanti dal suo contratto di multiproprietà;
e) consumatore: la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
f) contratto accessorio: un contratto ai sensi del quale il consumatore acquista servizi connessi a un contratto di multiproprietà o a un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine e forniti dall'operatore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e l'operatore, compresi i contratti di credito al consumo;
g) supporto durevole: qualsiasi strumento che permetta al consumatore o all'operatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per riferimento futuro per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
h) operatore: il venditore professionista dei contratti di cui alle lettere a), b), c) e d).
2. Nel calcolo della durata di un contratto di multiproprietà o di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, quale definito al comma 1, si tiene conto di qualunque disposizione del contratto che ne consenta il rinnovo tacito o la proroga.

Art. 44 – Rinvio

1. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente alle informazioni precontrattuali o contrattuali obbligatorie poste a carico degli operatori, ai contenuti dei contratti ed all'obbligo di fideiussione, alle modalità di esercizio del diritto di recesso ed alla regolamentazione dei contratti accessori.

Art. 45 - Carattere imperativo delle disposizioni e applicazione in casi internazionali

1. Sono nulle le clausole contrattuali o i patti aggiunti di rinuncia del consumatore ai diritti previsti dal presente *CAPO* ovvero a quelli previsti dalle disposizioni emanate ai sensi dell'articolo 44 della legge, o di limitazione delle responsabilità previste a carico dell'operatore.
2. Per le controversie derivanti dall'applicazione del presente *CAPO*, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.
3. Ove le parti abbiano scelto di applicare ai contratti di cui al presente *CAPO* una legislazione diversa da quella della Repubblica di San Marino, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste dal presente *CAPO* e dai decreti attuativi.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 46 - Tutela amministrativa e giurisdizionale
1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nel presente *CAPO* da parte degli operatori, i consumatori possono utilizzare gli strumenti specifici di cui all'articolo 16 della legge, fatta salva l'applicazione specifica delle sanzioni di cui all'articolo 47.
2. È comunque fatto salvo il ricorso al giudice ordinario.

Art. 47 - Sanzioni
1. L'operatore che contravviene alle norme imperative contenute nel presente *CAPO* ovvero alle norme di cui all'articolo 44, è punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 euro a 30.000 euro.
2. Si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dall'esercizio dell'attività da trenta giorni a sei mesi all'operatore che abbia commesso una ripetuta violazione delle disposizioni di cui al comma 1.
3. Ai fini dell'accertamento dell'infrazione e dell'applicazione della sanzione, si applica l'articolo 16.

CAPO II
Disciplina relativa ai contratti di viaggio vacanze e circuiti tutto compreso

Art. 48 – Finalità Definizioni e ambito di applicazione
1. Mediante le norme contenute nel presente CAPO la legge intende riconoscere diritti ai consumatori acquirenti di pacchetti turistici anche al fine di sviluppare il mercato a livello transnazionale riconoscendo ai consumatori di Paesi terzi adeguate tutele, in particolare in tema di informazione precontrattuale, responsabilità dei professionisti nell'esecuzione del pacchetto turistico e protezioni in caso di insolvenza.
2. Ai fini del presente *CAPO* si intende per:
a) organizzatore di viaggio: il tour operator di cui alla legge del 27 gennaio 2006, n.22, nonché un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista;
b) professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti oggetto del presente *CAPO*, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
c) venditore: l'agenzia di viaggio e turismo di cui alla legge del 27 gennaio 2006, n.22, nonché il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;
d) punto vendita: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
e) viaggiatore**:** chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del presente *CAPO*;
f) servizio turistico: ogni servizio che abbia ad oggetto il trasporto di passeggeri; l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; il noleggio di auto e di altri veicoli a motore o di motocicli che richiedono una patente di guida;
g) servizio turistico integrativo: servizi accessori quali, tra gli altri, il trasporto del bagaglio fornito nell'ambito del trasporto dei passeggeri; l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito delle stazioni o degli aeroporti; il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o i trasferimenti tra una struttura ricettiva e una stazione di viaggio con altri mezzi; l'organizzazione di attività di intrattenimento o sportive; la fornitura di pasti, di bevande e la pulizia forniti nell'ambito dell'alloggio; la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni della struttura ricettiva ovvero l'accesso a strutture in loco, quali piscine, spiagge, palestre, saune, centri benessere o termali, incluso per i clienti dell'albergo; qualunque altro servizio integrativo tipico anche secondo la prassi locale;
h) pacchetto turistico: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:
h 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

h 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
h 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
h 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
h 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
h 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico;
i) contratto di pacchetto turistico: il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;
l) servizio turistico collegato: almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:
l 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;
l 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico;
m. difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto.
3. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore o tramite un altro professionista.
4. Le disposizioni del presente Capo si applicano ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata da professionisti.
5. Le disposizioni del presente *CAPO* non si applicano a:
a) pacchetti e servizi turistici collegati la cui durata sia inferiore alle 24 ore, salvo che sia incluso un pernottamento;
b) pacchetti e servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata dalle associazioni senza fini di lucro, laddove agiscano occasionalmente, comunque non più di due volte l'anno, e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori, senza offerta al pubblico: le predette associazioni sono comunque tenute a fornire a professionisti e viaggiatori informazioni adeguate sul fatto che tali pacchetti o servizi turistici collegati non sono soggetti alla presente disciplina;
6. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente *CAPO*.
7. Il presente *CAPO* si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali o mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Art. 49 – Rinvio
1. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente alla forma, elementi e cessione del contratto, informazioni precontrattuali e contrattuali obbligatorie poste a carico degli operatori, recesso dal contratto, diritti del turista, forme di reclamo e coperture assicurative obbligatorie.

CAPO III
Disciplina relativa i contratti di credito ai consumatori

Art. 50 – Definizioni
1. Ai fini del presente *CAPO*, fatte salve le definizioni espressamente richiamate negli articoli precedenti, si intende per:
a) finanziatore: il soggetto autorizzato a erogare finanziamenti nell'ambito delle attività di cui alle lettere a) e b) dell'allegato 1 della Legge 17 novembre 2005 n.165 offre, promuove o stipula contratti di credito al consumo;

b) fornitore: colui che fornisce il bene o presta il servizio oggetto di compravendita;
c) contratto di credito al consumatore: il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito, anche sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria;
d) contratto di credito collegato: contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:
   1) il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
   2) il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito.
e) contratto di credito immobiliare ai consumatori: il contratto di credito con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria, quando il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente a oggetto beni immobili aventi idoneità residenziale o è finalizzato all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato.
   2) il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito.
f) costo totale del credito: gli interessi e tutti gli altri costi, incluse le commissioni, le spese di istruttoria, le imposte e le altre spese, a eccezione di quelle notarili, che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza;
g) importo totale del credito: il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione in virtù di un contratto di credito;
h) intermediario del credito: qualsiasi soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale svolge, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dall'apposita normativa settoriale, almeno una delle seguenti attività:
   1) presentazione o proposta di contratti di credito ovvero altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;
   2) conclusione di contratti di credito per conto del finanziatore;
i) sovraindebitamento: la situazione di perdurante squilibrio tra le obbligazioni assunte e il patrimonio liquidabile per farvi fronte, nonché la definitiva incapacità del debitore di adempiere regolarmente le proprie obbligazioni;
l) supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
m) tasso annuo effettivo globale o TAEG: il costo totale del credito per il consumatore espresso in percentuale annua dell'importo totale del credito.

2. Nel costo totale del credito sono inclusi anche i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito, compresi i premi assicurativi, anche se la conclusione di un contratto avente ad oggetto tali servizi è un requisito per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni offerte.

Art. 51 - Ambito di applicazione

1. Le disposizioni del presente *CAPO* e quelle emanate a norma del successivo articolo 52, si applicano unicamente ai contratti di credito comunque denominati, e in cui una parte sia definibile come consumatore, ad eccezione dei seguenti casi:
a) finanziamenti di importo inferiore a 200 euro o superiore a 75.000;
b) finanziamenti nei quali è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri;
c) finanziamenti a fronte dei quali il consumatore è tenuto a corrispondere esclusivamente commissioni per un importo non significativo, qualora il rimborso del credito debba avvenire entro tre mesi dall'utilizzo delle somme;
d) finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;
e) dilazioni del pagamento di un debito preesistente concesse dal finanziatore con il solo pagamento degli interessi relativi alla proroga della scadenza;
f) finanziamenti di cui alla lettera e), comma1 dell'articolo 50;

g) contratti di locazione o di leasing che non prevedono obbligo di acquisto dell'oggetto del contratto né in virtù del contratto stesso, né di altri contratti distinti;
h) finanziamenti, concessi da banche o da imprese di investimento, finalizzati a effettuare un'operazione avente ad oggetto strumenti finanziari, purché il finanziatore partecipi alla transazione;
i) finanziamenti garantiti da pegno su bene mobile, se il consumatore non è obbligato per un ammontare eccedente il valore del bene.
l) finanziamenti garantiti da ipoteca finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale.

Art. 52 – Rinvio
1. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente a forme di pubblicità, informazioni precontrattuali e contrattuali obbligatorie, modalità di esercizio del recesso dal contratto, forme di rimborso anticipato per i contratti di cui alla lett. c) comma 1, articolo 50.
2. Con ulteriore ed apposito decreto delegato, da emanarsi entro 180 giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente ad obblighi precontrattuali, contrattuali e post contrattuali in relazione ai contratti di cui alla lett. e), comma1 dell'articolo 50.

Art. 53 - Sovraindebitamento
1. È da ritenersi pratica commerciale corretta quella del finanziatore che, nel caso il cui dall'operazione di credito ai consumatori derivi una situazione di sovraindebitamento per il consumatore, si adoperi al fine di concordare con questi una ristrutturazione dei debiti tale da contenerne gli effetti, nonché prevenire il rischio usura.
2. A tal fine Banca Centrale promuove iniziative idonee a favorire la diffusione delle condotte di cui al comma 1.

Art. 54 - Sanzioni civili
1. Nel caso in cui i soggetti abilitati a concludere contratti di credito ai consumatori non si attengano alle disposizioni del presente *CAPO* o alle disposizioni emanate ai sensi dell'articolo 52, e violino le indicazioni ivi contemplate, il consumatore è l'unico legittimato a far valere la nullità del contratto di finanziamento. In tal caso il consumatore dovrà restituire la parte di credito già percepita al netto degli interessi e delle spese sostenute nei confronti del finanziatore, ai fini del finanziamento.
2. Nel caso in cui la violazione degli obblighi precontrattuali emanate ai sensi dell'articolo 52 riguardi i costi del finanziamento, il consumatore avrà diritto all'applicazione, al finanziamento, del tasso di interesse legale vigente al momento della proposizione del reclamo, o qualora la violazione derivi dalla difformità tra i costi pubblicizzati e quelli effettivamente applicati, avrà diritto all'applicazione dell'interesse pubblicizzato.

Art. 55 - Sanzioni amministrative
1. Fatte salve le sanzioni civili previste dall'articolo 54, la Banca Centrale a cui siano state denunciate condotte poste in essere in violazione delle norme di cui al presente *CAPO* o delle norme emanate ai sensi dell'articolo 52, e anche d'ufficio, ne valuta la gravità, al fine di applicare una sanzione amministrativa da 8.000,00 a 80.000,00 euro, avendone competenza esclusiva, anche regolamentare e di controllo.
2. La denuncia delle condotte di cui al comma 1 può pervenire a Banca Centrale sia direttamente da parte dei singoli consumatori, che da parte delle Associazioni dei consumatori di cui all'articolo 72 della legge, che da parte delle Associazioni di categoria interessate.
3. Ove la denuncia pervenga a Banca Centrale direttamente dall'Autorità di cui all'articolo 18 della legge, Banca Centrale assicura un flusso di ritorno informativo in relazione alla apertura di una istruttoria ed all'esito della relativa procedura sanzionatoria, sulla base di Protocollo d'intesa sottoscritto tra le due Autorità.

Art. 56 - Norme di coordinamento
1.Per quanto non espressamente qui previsto si rinvia alla Legge del 17 novembre 2005, n.165, nonché a tutte le norme, anche regolamentari vigenti in materia di operazioni di finanziamento, ivi comprese quelle relative alla trasparenza e correttezza dei rapporti bancari e finanziari con i clienti.

2. Le disposizioni del presente *CAPO* non si applicano ai contratti già stipulati alla data di entrata in vigore della presente legge.

PARTE IV
SICUREZZA, QUALITÀ DEI PRODOTTI E GARANZIE LEGALI E CONTRATTUALI

TITOLO I
DISCIPLINA RELATIVA ALLA SICUREZZA E QUALITÀ DEI PRODOTTI

CAPO I
Campo di applicazione e obblighi

Art. 57 - Campo di applicazione e definizioni

1. Il presente *CAPO* vuole garantire la sicurezza dei prodotti, così come definiti dal comma 4, immessi sul mercato.
2. Le disposizioni del presente *CAPO* e le disposizioni emanate ai sensi dell'articolo 59, comma 3, 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 da normativa comunitaria, ovvero da norme o accordi internazionali, le cui prescrizioni siano state sottoposte a normazione nello Stato, le disposizioni del presente titolo si applicano unicamente per gli aspetti e i rischi o le categorie di rischio non soggetti a tali requisiti. A tali prodotti non si applicano le disposizioni di cui alle lettere b) e c) del comma 4 e gli articoli 58 e 59.
4. Ai fini del presente titolo si intende per:

a) 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) 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) dell'effetto del prodotto su altri prodotti, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi;
   iii) 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) delle categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto, in particolare dei minori e degli anziani;
b) prodotto pericoloso: qualsiasi prodotto che non risponda alla definizione di prodotto sicuro di cui alla lettera a);
c) rischio grave: qualsiasi rischio grave compreso quello i cui effetti non sono immediati, che richiede un intervento rapido delle autorità pubbliche;
d) produttore: il fabbricante del prodotto stabilito nello Stato ovvero stabilito in altro Paese ma che commerci prodotti nello Stato, e qualsiasi altra persona che si presenti come fabbricante apponendo sul prodotto il proprio nome, il proprio marchio o un altro segno distintivo, o colui che rimette a nuovo, anche mediante attività di rigenerazione, il prodotto; il rappresentante del fabbricante se quest'ultimo non è stabilito nello Stato o anche l'importatore del prodotto; gli altri operatori professionali della catena di commercializzazione nella misura in cui la loro attività possa incidere direttamente o indirettamente sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;
e) distributore: qualsiasi operatore professionale della catena di commercializzazione, la cui attività non incide, né direttamente né indirettamente sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;
f) 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;
g) ritiro: qualsiasi misura volta a impedire la distribuzione e l'esposizione di un prodotto pericoloso, nonché la sua offerta al consumatore.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

5. 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.

Art. 58 - 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 nel presente *CAPO*.
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 e, se del caso, la tenuta di un registro degli stessi, 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) partecipare al controllo di sicurezza del prodotto immesso sul mercato, trasmettendo le informazioni concernenti i rischi del prodotto al produttore e alle autorità competenti per le azioni di rispettiva competenza;
c) collaborare alle azioni intraprese di cui alla lettera b), conservando e fornendo la documentazione idonea a rintracciare l'origine dei prodotti per un periodo di dieci anni dalla data di cessione al consumatore finale.
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, informano immediatamente le amministrazioni competenti di cui all'articolo 130, comma 1, precisando le azioni intraprese per 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 di cui al successivo Titolo II secondo in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

Art. 59 - 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 vigente nello Stato e con riferimento ai requisiti cui deve rispondere sul piano sanitario e della sicurezza.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

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 entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente a forme di controlli sulla sicurezza dei prodotti, disposizioni procedurali e modalità di sorveglianza del mercato.

Art. 60 - Sanzioni
1. Il produttore o il distributore che immette sul mercato prodotti pericolosi in violazione degli obblighi di cui all'articolo 58 ovvero delle disposizioni tecniche e regolamentari emesse ai sensi dell'articolo 59, comma 3, è punito con una sanzione amministrativa da 10.000,00 euro a 50.000,00 euro.
2. Il produttore o il distributore che non assicura la dovuta collaborazione ai fini dello svolgimento delle attività di controllo sulla sicurezza dei beni, è altresì soggetto a una sanzione amministrativa da 10.000,00 euro a 40.000,00 euro.
3. In caso di violazioni plurime, le sanzioni amministrative comminate si sommano tra di loro.
4. Competente ad emettere le sanzioni di cui al presente articolo è l'Autorità di cui all'articolo 18.

Art. 61 - Rinvio
1. Sono fatte salve eventuali e specifiche norme di settore che, con riferimento a particolari categorie merceologiche, obbligano a specifici standard di sicurezza.

TITOLO II
RESPONSABILITÀ PER DANNO DA PRODOTTO DIFETTOSO

Art. 62 - Responsabilità del produttore, definizioni e rinvio
1. Il produttore è responsabile del danno cagionato da difetti del suo prodotto.
2. Prodotto, ai fini del presente titolo, è ogni bene mobile, anche se incorporato in altro bene mobile o immobile.
3. Si considera prodotto anche l'acqua, l'elettricità e il gas.
4. Produttore, ai fini del presente Titolo, è il fabbricante del prodotto finito o di una sua componente, il produttore della materia prima nonché, per i prodotti agricoli del suolo e per quelli dell'allevamento, della pesca e della caccia, rispettivamente l'agricoltore, l'allevatore, il pescatore e il cacciatore.
5. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente ai criteri identificativi della difettosità di un prodotto e relativa prova, e della sua messa in circolazione

Art. 63 - 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 comparizione.
4. In ogni caso, su istanza del fornitore presentata alla prima udienza del giudizio di primo grado, il giudice, se le circostanze lo giustificano, può fissare un ulteriore termine non superiore a tre mesi per la comunicazione prevista dal comma 1.
5. Il terzo indicato come produttore o precedente fornitore può essere chiamato nel processo ad istanza sia del danneggiato che del distributore o del fornitore.
6. Nell'ipotesi prevista dal comma 3, il convenuto può chiedere la condanna dell'attore al rimborso delle spese cagionategli dalla chiamata in giudizio.

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 64 - Pluralità di responsabili e colpa del danneggiato

1. Se più persone sono responsabili del medesimo danno, tutte sono obbligate in solido al risarcimento, fatta salva l'individuazione precisa, nel corso del giudizio, delle rispettive responsabilità.
2. Nelle ipotesi in cui il danneggiato, a causa di un proprio comportamento colpevole, abbia concorso alla produzione dell'evento dannoso, il giudice valuta il risarcimento secondo il suo prudente apprezzamento, diminuendo la somma risarcibile con specifica motivazione che individui la parte del danno posta a carico dell'utilizzatore.
3. Il risarcimento non è dovuto quando il danneggiato abbia causato il difetto del prodotto e il pericolo che ne derivava e nondimeno vi si sia volontariamente esposto.

Art. 65 - Danno risarcibile, esonero di responsabilità e prescrizione

1. È risarcibile in base alle disposizioni del presente titolo:
a) il danno cagionato dalla morte o da lesioni personali, siano esse fisiche o morali;
b) la distruzione o il deterioramento sia del prodotto difettoso acquistato sia un diverso prodotto o bene, purché principalmente utilizzato dal danneggiato.
2. È nullo qualsiasi patto che escluda o limiti preventivamente, nei confronti del danneggiato, la responsabilità prevista dal presente titolo.
3. Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha alternativamente avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno, del difetto o dell'identità del responsabile.
4. Nel caso di aggravamento del danno, la prescrizione non comincia a decorrere prima del giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza di un danno di gravità sufficiente a giustificare l'esercizio di un'azione giudiziaria.

TITOLO III
GARANZIE LEGALI E CONTRATTUALI POST VENDITA

Art. 66 - Ambito di applicazione e definizioni

1. Il presente titolo disciplina taluni aspetti relativi alle garanzie legali e convenzionali concernenti i contratti di vendita di beni di consumo. Ai fini del presente titolo ai contratti di vendita sono equiparati i contratti di permuta, di somministrazione, di appalto, di opera, di leasing e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre, risultando irrilevante la prevalenza, per singolo contratto, della componente del dare o del fare.

2. Ai fini del presente titolo si intende per:
a) beni di consumo: qualsiasi bene mobile, anche da assemblare e compreso il software, sia esso nuovo, usato o rigenerato, ovvero pezzo di ricambio installato anche a seguito di riparazione ai sensi del presente titolo, tranne:
   1) i beni venduti a seguito di intervento di autorità giudiziarie;
   2) l'acqua e il gas, quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;
   3) l'energia elettrica;
b) venditore: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, utilizza i contratti di cui al comma 1;
c) garanzia convenzionale ulteriore: qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore, ulteriore rispetto agli obblighi contenuti nel presente titolo, 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;
d) riparazione: nel caso di difetto di conformità, il ripristino del bene di consumo per renderlo conforme al contratto di vendita.

3. Le disposizioni del presente titolo si applicano alla vendita di beni di consumo usati, tenuto conto del tempo del pregresso utilizzo, limitatamente ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa. Il tempo del pregresso utilizzo decorre dalla data di prima messa in commercio del bene, e deve essere utilizzato quale parametro al fine della sostituzione del bene o di una sua componente, della riduzione del prezzo, del risarcimento del danno, e non ai fini della riparazione ove essa non comporti sostituzioni di parti del bene.

Art. 67 - Conformità al contratto

1. Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita.
2. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative relativamente alla individuazione dei criteri di non conformità contrattuali, diritto di regresso nei rapporti tra venditore e produttore, e contenuti obbligatori di forme di garanzie convenzionali ulteriori.

Art. 68 - Diritti del consumatore

1. Il venditore 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, 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 irragionevoli in confronto 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 notevoli inconvenienti 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.
8. Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene, in relazione anche a quanto stabilito dall'articolo 66, comma 3.
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. 69 - Termini

1. Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 68, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla effettiva consegna del bene.
2. Il consumatore decade dai diritti previsti dall'articolo 68 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.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

3. 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.
4. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene; il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i diritti di cui all'articolo 68, purché il difetto di conformità sia stato denunciato entro due mesi dalla scoperta e prima della scadenza del termine di cui al periodo precedente.

Art. 70 - Garanzia convenzionale
1. La garanzia convenzionale, ulteriore rispetto agli obblighi di cui al presente Titolo, vincola chiunque la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima o nella relativa pubblicità.

Art. 71 - Carattere imperativo delle disposizioni
1. È nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, e anche se contenuto nella garanzia di cui all'articolo precedente, volto a escludere o limitare, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal presente titolo. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.
2. Nel caso di beni usati, le parti possono limitare la durata della responsabilità di cui all'articolo 69, comma 1, ad un periodo di tempo in ogni caso non inferiore ad un anno. Ove non sia espressamente pattuito tale limite temporale, la garanzia avrà una durata pari a quella prevista dall'articolo 69, comma 1.
3. Le disposizioni del presente Titolo si applicano anche alle parti di ricambio utilizzate per eseguire riparazioni. Ove il prodotto di ricambio utilizzato sia nuovo, la garanzia su detta parte è pari al termine di cui all'articolo 69, comma 1, mentre in caso di utilizzo di parti rigenerate, si applica il termine di cui al comma 2 del presente articolo.

PARTE V
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI, CONCILIAZIONI E TUTELE COLLETTIVE

TITOLO I
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Art. 72 - Associazioni dei consumatori e degli utenti
1. Le Associazioni dei consumatori e degli utenti hanno per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti con funzione di sussidiarietà verticale, non perseguono alcun fine di lucro e non rientrano tra gli organismi di cui alla Legge 75 del 16 giugno 2016.
2. Le Associazioni devono ottenere il riconoscimento giuridico e richiedere l'iscrizione nell'apposito registro, nei modi e nei termini oggetto di apposito decreto delegato da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge.
3. Riconoscendo la primaria funzione pubblica svolta dalle Associazioni dei consumatori ed utenti ed al fine di garantire loro la possibilità di espletare adeguatamente ed autonomamente il proprio compito a tutela della collettività, è riconosciuto, alle sole Associazioni riconosciute sulla base del comma 2, un contributo annuo pari al x % a valere sul Bilancio dello Stato, con erogazione a decorrere dal 1 gennaio dell'anno successivo alla pubblicazione della legge. Per i primi trentasei mesi dalla pubblicazione della legge, i contributi di cui al comma 3 saranno suddivisi, in parti uguali e per ciascun anno, a favore delle Associazioni riconosciute ai sensi del comma 2. Scaduto tale termine le somme saranno ripartite: nella misura del 50 per cento in parti uguali e per la restante misura in proporzione agli iscritti risultanti dall'ultima rilevazione effettuata dall'Autorità di cui all'articolo 18 comunicata alla Segreteria di Stato per l'Industria, l'Artigianato, il commercio ed il lavoro.
4. La richiesta di contributi dovrà pervenire alla Segreteria di Stato per l'Industria, l'Artigianato, il commercio ed il lavoro entro il 30 novembre di ogni anno solare, mediante apposita domanda scritta.

Art. 73 - Legittimazione ad agire

1. Le Associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nel Registro di cui all'articolo 72 sono legittimate ad agire ai sensi degli articoli 29, 76 e 77, a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, nelle materie e per i diritti riconosciuti dalla presente legge.
2. Ad esse è altresì riconosciuto il diritto di intervento in giudizi individuali, azionati da singoli consumatori e utenti 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 di cui all'articolo 72 la facoltà di costituirsi parte civile nei procedimenti penali nei quali siano trattate questioni attinenti alla lesione di situazioni giuridiche soggettive riconducibili alle materie e per i diritti riconosciuti dalla legge.
5. Nell'esercizio dei poteri riconosciuti dal comma 2, le Associazioni dei consumatori e utenti possono chiedere al giudice investito della controversia, in caso di accoglimento della domanda, di disporre la pubblicazione della sentenza su due quotidiani nazionali.

TITOLO II
DISCIPLINA DELLE CONCILIAZIONI IN MATERIA DI CONSUMO E RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Art. 74 - Camera di conciliazione consumatori e utenti

1. Presso l'Autorità di cui all'articolo 18 della legge viene istituita un Camera di conciliazione consumatori e utenti, 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 legge, sia nazionali che transfrontaliere, tra consumatori e professionisti 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 on line ed off line.
3. Al fine di un suo regolare ed effettivo funzionamento, fatto salvo quanto già previsto per specifiche tipologie contrattuali, è fatto obbligo ai professionisti sottoposti alla disciplina della legge di inserire nei propri documenti commerciali, precontrattuali e contrattuali, e, ove ne dispongano, sul proprio sito web, entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, l'indicazione dell'esistenza della Camera, i riferimenti ove il consumatore possa reperire informazioni sul suo funzionamento e sulle modalità di accesso ed il link elettronico per accedere direttamente ai servizi della Camera.
4. Entro centottanta giorni dalla data di pubblicazione della presente legge l'Autorità provvede alla delibera in ordine:
a) al regolamento della Camera relativo al funzionamento, organizzazione e relative formalità, alla nomina di un Responsabile e di almeno due assistenti;
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.
5. A decorrere dalla data di effettivo inizio di funzionamento della Camera, ai professionisti che non adempiono all'obbligo di cui al comma 2, è applicata, salva altra specifica previsione della legge relativa a talune tipologie contrattuali, la sanzione amministrativa di cui all'articolo 30, comma 2 della legge.
6. L'Autorità di cui all'articolo 18 presso la quale è istituita la Camera, è designata, in caso di controversie transfrontaliere relative a violazioni che vedano coinvolti consumatori o professionisti 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.
7. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative al fine di individuare i principi generali minimi per il funzionamento e le procedure della camera.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 75 - Modifiche

1. All'articolo 1, comma 1 della legge 17 giugno 1994, n.55, dopo l'ultimo alinea è aggiunto il seguente: "- il verbale di conciliazione omologato ai sensi dell'articolo 46 comma 6, dell'articolo 159 comma 9, il verbale di conciliazione di cui all'articolo 29 comma 6, articolo 76 comma 6 e articolo 77 comma 11, legge sul consumo".

TITOLO III
TUTELA COLLETTIVA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI E UTENTI

Art. 76 - Azione inibitoria comportamentale

1. Le Associazioni rappresentative dei consumatori di cui all'articolo 72 possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti o uno dei soggetti erogatori dei servizi di cui all'articolo 20, al fine di richiedere al giudice di inibire gli atti e i comportamenti commerciali posti in essere sia nella fase precontrattuale che contrattuale nonché in sede post-contrattuale, e lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti, o anche posti in essere al fine di limitare i diritti riconosciuti dalla legge, nel rispetto delle norme procedurali previste nelle *Leges Statutae*, così come modificate e integrate dalla legge 17 giugno 1994, n.55.
2. A tal fine le Associazioni possono chiedere al giudice di adottare le misure più idonee a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate a prescindere dalla prova dell'effettivo danno subito da uno o più consumatori lesi nei loro diritti nonché di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale.
3. L'inibitoria può essere concessa anche quando ricorrono giusti motivi di urgenza sulla base di procedura cautelare, nei modi e forme di cui all'articolo 29, comma 2, valutata l'esistenza del *periculum in mora* e *fumus boni iuris*.
4. Competente a conoscere dell'azione è il Commissario della legge.
5. Le associazioni di cui al comma 1 debbono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di cui all'articolo 74, fatta salva l'ipotesi di cui al comma 3 del presente articolo.
6. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, è titolo esecutivo a seguito di omologazione da parte del Tribunale.
7. L'obbligo di cui al comma 5, non si applica alle ipotesi di inibitoria richiesta sulla base di procedura cautelare per giusti motivi di urgenza, residuando il diritto delle associazioni di cui al comma 1, di adire successivamente alla presentazione della domanda giudiziale istanza di accesso alla procedura di cui all'articolo 74.
8. Anche il soggetto che sia stato chiamato in giudizio ai sensi del comma 1 può attivare la procedura di conciliazione di cui all'articolo 74 senza alcun pregiudizio per l'azione giudiziale già avviata. La favorevole conclusione del procedimento di conciliazione viene valutata ai fini della cessazione della materia del contendere.
9. Con il provvedimento che definisce il giudizio il giudice:
a) fissa un termine per l'adempimento degli obblighi stabiliti a carico della controparte;
b) anche su domanda della parte che ha agito in giudizio dispone, in caso di inadempimento agli obblighi di cui alla lettera a), il pagamento di una somma di denaro da 516 euro a 1.032 euro, per ogni inadempimento ovvero per ogni giorno di ritardo, in proporzione alla gravità del fatto. In caso di inadempimento a detti obblighi le associazioni di cui al comma 1 possono adire l'Autorità di cui all'articolo 18 affinché, accertato l'inadempimento, disponga il pagamento delle dette somme di denaro;
c) condanna la parte nei cui confronti è stata emessa sentenza inibitoria a versare, a titolo di danno collettivo, quale sanzione accessoria, una somma da 5.000,00 a 50.000,00 euro a seconda della tipologia di comportamento, della sua durata, dell'ampiezza della categoria di consumatori coinvolti dal comportamento medesimo e della gravità dell'eventuale danno che il comportamento sia o sia stato idoneo a produrre;
d) può ordinare che la sentenza che definisce il merito della causa sia pubblicata in uno o più giornali nazionali.
10. Le disposizioni di cui al presente articolo non precludono il diritto ad azioni individuali dei consumatori che siano danneggiati dalle medesime violazioni.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 77 - Class action

1. Le associazioni di cui all'articolo 72, al fine di tutelare i diritti risarcitori individuali e omogenei di una classe di consumatori e utenti lesi nei loro diritti riconosciuti dalla presente legge, da un medesimo comportamento posto in essere da un professionista o da uno dei soggetti erogatori dei servizi di cui all'articolo 20 della legge, possono agire in giudizio secondo le previsioni del presente articolo per l'accertamento di responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno, contrattuale o extracontrattuale, o alla restituzione di somme.
2. Competente a conoscere dell'azione è il Commissario della legge.
3. L'azione si introduce mediante citazione che deve contenere:
a) l'indicazione precisa del fatto atto o comportamento unico generatore, da cui si affermi essere scaturito il danno individuale a carico di una determinata collettività di consumatori;
b) l'indicazione, almeno nel genere o nel tipo, delle conseguenze dannose omogenee subite dai consumatori;
c) l'Indicazione della classe di consumatori, e dei relativi appartenenti, lesi da tali atti, oppure l'individuazione dei parametri volti ad individuare detta classe;
d) l'indicazione e allegazione delle prove documentali dalle quali si evinca la non manifesta infondatezza della domanda;
e) la richiesta di accertare l'illiceità del fatto atto o comportamento generatore del danno;
f) la richiesta di accertare e determinare il danno subito dai singoli consumatori appartenenti alla classe lesa, ovvero i criteri per la sua corretta identificazione.
4. A seguito della citazione il giudice fissa l'udienza per la costituzione delle parti nei modi termini e forme di cui all'articolo 2, sub 1.0 della legge 17 giugno 1994, n. 55 e succ. mod.
5. Nelle proprie difese, ed entro la fissata udienza, il convenuto dovrà prendere posizione in rito e in merito, e presentare tutte le eccezioni nei confronti della domanda attorea.
6. In tale prima fase il giudice si attiene esclusivamente alle allegazioni delle rispettive parti al fine di dichiarare la non manifesta infondatezza dell'azione. La parte attrice fornisce al giudice tutti gli elementi in suo possesso a sostegno della domanda.
7. Ove il giudice, al termine dell'udienza, rilevi la manifesta infondatezza dell'azione proposta, emette sentenza definitiva appellabile di rigetto, pubblicata sul Bollettino di cui all'articolo 3, della legge qualificata del 26 ottobre 2010, n.2.
8. Ove il Giudice rilevi la non manifesta infondatezza dell'azione proposta, emette sentenza interlocutoria non appellabile, contenente il fedele contenuto della domanda attorea.
9. La sentenza viene pubblicata sul Bollettino di cui all'articolo 3, della legge qualificata del 26 ottobre 2010, n.2.
10. Il giudice, oltre alla procedura di cui al comma precedente, autorizza parte attrice a pubblicizzare il contenuto della sentenza nei modi e termini che riterrà più opportuni, rinviando il processo a successiva udienza per espletare un tentativo obbligatorio di conciliazione tra le medesime parti, nonché per permettere atti di intervento di altre Associazioni di consumatori di cui all'articolo 72.
11. A tale udienza, in caso di raggiunto accordo, il giudice redigerà verbale di conciliazione con indicazione dei termini e modalità di adempimento degli obblighi posti a carico della parte convenuta.
12. Il mancato intervento, entro l'udienza fissata ai sensi del comma 10, da parte di altre Associazioni di consumatori, inibisce per esse la riproposizione dell'azione avente medesimo oggetto.
13. In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, il processo prosegue nei modi e termini di cui agli articoli 2, e segg. della legge 17 giugno 1994, n.55 e succ. mod.
14. In tale seconda fase, al giudice vengono riconosciuti i più ampi poteri di impulso e di integrazione istruttoria anche al fine di richiedere alle parti la esibizione coattiva di documenti o stabilire l'assunzione delle prove orali che ritenga necessarie ai fini del decidere. Il giudice provvede all'individuazione di tali ulteriori mezzi istruttori, anche ad integrazione dei mezzi di prova indicati dalle parti, entro il termine di cui all'articolo 2, sub 2.8 della legge 17 giugno 1994, n. 55 e succ. mod.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

15. Con la sentenza che accoglie la domanda il giudice:
a) identifica il comportamento il fatto o l'atto da cui sono derivati i danni ai singoli consumatori e ne dichiara l'illiceità;
b) identifica e ove possibile quantifica il danno subito dai consumatori;
c) ove la quantificazione precisa del danno subito dal singolo consumatore non risulti, allo stato, possibile, il giudice individuerà i parametri utili alla sua quantificazione a favore dei singoli;
d) identifica la classe di consumatori lesi, ovvero i parametri utili alla sua identificazione;
e) condanna la parte soccombente al risarcimento del danno a favore di tutti i singoli consumatori appartenenti alla classe lesa;
f) condanna la parte soccombente al versamento di una somma, a titolo di danno collettivo, quale sanzione accessoria, nella misura minima e massima di cui all'articolo 76, comma 9, lettera c), in proporzione alla tipologia di comportamento accertato come illecito, alla sua durata, all'ampiezza della categoria dei consumatori lesi, al tipo di danno causato e alla sua gravità.
g) condanna la parte soccombente a pubblicizzare il testo della sentenza, a propria cura e spese, su un quotidiano ivi indicato, per un giorno a settimana e per una durata complessiva di quattro settimane successive alla comunicazione della sentenza.

16. In caso di inadempimento si applica la sanzione amministrativa di cui all'articolo 76, comma 9, lettera b), raddoppiata nel suo ammontare minimo e massimo, per ogni giorno di ritardo, mediante la procedura prevista nel citato articolo.

17. La sentenza che accoglie la domanda è provvisoriamente esecutiva nei termini di cui al successivo comma 20, e sottoposta agli ordinari rimedi di appello.

18. La sentenza definitiva di accoglimento della domanda o il verbale di conciliazione sottoscritto tra le parti, sono pubblicati sul Bollettino di cui all'articolo 3, della legge qualificata del 26 ottobre 2010, n.2, e producono i loro effetti nei confronti di tutti i consumatori appartenenti alla classe di soggetti lesi, così come identificata i sensi del comma 15, salvo il diritto di questi ultimi di agire individualmente e autonomamente in successivo giudizio avente il medesimo oggetto e relativo al medesimo comportamento nei confronti del professionista o dei soggetti erogatori dei servizi di cui all'articolo 20 della legge, a tutela dei propri diritti e interessi, dichiarando espressamente, nell'atto introduttivo di tale giudizio, di non voler beneficiare degli esiti del giudizio di class action.

19. L'azione individuale di cui al comma 18 e la relativa dichiarazione devono essere presentate, a pena di decadenza, entro un anno dalla pubblicazione di cui al comma precedente.

20. Decorsi centoventi giorni dalla data di pubblicazione di cui al comma 18 senza che vi sia stato spontaneo adempimento alla sentenza di condanna o al verbale di conciliazione, questi costituiscono titolo esecutivo.

21. Le copie della sentenza o del verbale di conciliazione in forma esecutiva possono essere rilasciate dal tribunale ai singoli consumatori, direttamente o per il tramite delle associazioni dei consumatori parte del giudizio a cui abbiano conferito espresso mandato, solo decorso il termine di cui al comma precedente, al fine di agire esecutivamente nei confronti del professionista ovvero al fine di agire giudizialmente e individualmente nei confronti di quest'ultimo per determinare il quantum dovuto nella ipotesi di cui alla lettera c), comma 15.

22. È fatto salvo il diritto delle parti del processo di class action, a seguito di verbale di conciliazione o di pubblicazione di sentenza di condanna, di istituire forme paritetiche di collaborazione, anche presso la Camera di conciliazione di cui all'articolo 74, volte a procedere alla rapida liquidazione del danno riconosciuto ai singoli consumatori.

23. In caso di sentenza di manifesta infondatezza di cui al comma 7, ovvero sentenza di rigetto emessa al termine della seconda fase del giudizio, l'azione può essere riproposta nei confronti del medesimo soggetto, unicamente per fatti o documenti nuovi formatisi successivamente alla pubblicazione delle medesime.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 78 - Modifiche
1. All'articolo 3 della legge qualificata del 26 ottobre 2010, n.2, al II comma, dopo la lettera h), è aggiunta la lettera: "i) le sentenze e i verbali di conciliazione emessi a seguito di inizio di processo di class action in base alla legge sul consumo".
2. All'ultimo comma dell'articolo 2 della Legge del 25 luglio 2003, n.99, come sostituito dall'articolo 1 del Decreto Reggenziale del 1° dicembre 2003, n.157 è aggiunta la lettera: "f) dalle Associazioni dei consumatori, per la proposizione delle azioni inibitorie contrattuali e comportamentali nonché delle class action di cui alla legge sul consumo"

Art. 79 - Prescrizione
1. Fatta salva la previsione di specifici termini prescrizionali contenuti nella legge, i diritti dei consumatori riconosciuti e tutelati da essa, si prescrivono nel termine di tre anni dalla data in cui essi possono essere fatti valere.

PARTE VI
DEL CONTRAENTE DEBOLE

TITOLO I
NORME E PRINCIPI GENERALI

Art. 80 – Finalità ed ambito oggettivo di applicazione
1. Nel rispetto delle finalità di cui all'articolo 1 della legge, la Parte VI contiene le norme generali poste a tutela del contraente debole non consumatore nei confronti di altro professionista e in generale di altro imprenditore, con il fine di evitare situazioni di abuso di dipendenza contrattuale, derivanti anche da ipotesi di dipendenza economica tra soggetti dotati di differente forza impositiva sul mercato dei beni e servizi.
2. Le contrattazioni tra i soggetti di cui al comma 1, sia nella fase precontrattuale che in fase di conclusione del contratto che di sua stipulazione, e infine nella fase di esecuzione dell'accordo, devono essere improntate alla correttezza e buona fede, al fine di evitare che l'esercizio, da parte del contraente forte, di atti di autonomia contrattuale, siano il mezzo per di abusare dei propri diritti e trarre un indebito vantaggio nei confronti del contraente debole.
3. La correttezza, la buona fede e la lealtà di condotta nell'esecuzione delle prestazioni devono considerarsi come regole generali di comportamento e quali regole interpretative del comportamento delle rispettive parti contrattuali, in funzione di garanzia dell'equilibrio contrattuale, e non necessariamente economico, delle rispettive prestazioni.
4. Le norme contenute nella Parte VI della legge, salve ulteriori forme di tutela specifiche da individuarsi con successivo decreto delegato, si applicano ai contratti conclusi nelle mode e forme di cui all'articolo 3, comma 1, lettera k), con cui un contraente debole non consumatore si obbliga a fornire a un altro professionista prodotti o servizi destinati a essere incorporati o comunque a essere utilizzati nell'ambito dell'attività economica di quest'ultimo o nella produzione di altri beni.

Art. 81 - Regole relative al rapporto contrattuale
1. Il contratto di cui all'articolo precedente deve essere stipulato in forma scritta a pena di nullità. In caso di nullità ai sensi del presente comma, il contraente debole ha comunque diritto al pagamento delle prestazioni già effettuate e al risarcimento delle spese sostenute in buona fede ai fini dell'esecuzione del contratto. La nullità può essere fatta valere soltanto dal contraente debole e non può essere rilevata d'ufficio.
2. Il prezzo dei beni o servizi oggetto del contratto deve essere determinato o determinabile in modo chiaro e preciso, tale da non ingenerare incertezze nell'interpretazione dell'entità delle reciproche prestazioni e nell'esecuzione del contratto.
3. Nel contratto devono essere altresì specificati:
a) i requisiti specifici del bene o del servizio richiesti dal professionista al contraente debole, mediante precise indicazioni che consentano l'individuazione delle caratteristiche costruttive e funzionali, o anche attraverso il richiamo a norme tecniche che, quando non siano di uso comune o non siano oggetto di norme di legge o regolamentari, debbono essere allegate in copia;
b) il prezzo pattuito;
c) i termini e le modalità di consegna, di collaudo e di pagamento.

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 82 - Ulteriori ipotesi di nullità. Sanzioni

1. È affetta da nullità ogni clausola del contratto di cui all'articolo 81 che riservi a una sola delle parti contraenti la facoltà di modificare unilateralmente una o più clausole del contratto.
2. È altresì affetta da nullità ogni clausola che preveda, a favore di una sola parte contraente, ipotesi di recesso unilaterale, senza indicare, in quest'ultima ipotesi, la precisa fattispecie a cui collegare l'esercizio del potere, con contestuale e obbligatoria indicazione del termine di congruo preavviso.
3. Le clausole che rispettino le condizioni di cui al comma precedente devono in ogni caso essere approvate autonomamente e per iscritto dal contraente debole, mediante loro integrale riproposizione e sottoscrizione in calce al contratto, pena la loro nullità.
4. In caso di violazione delle norme di cui al presente Titolo, è fatto salvo, oltre il rimedio di cui all'articolo 82, il risarcimento dei danni subiti dal contraente debole a causa del comportamento commerciale abusivo tenuto dal professionista in violazione degli obblighi di cui all'articolo 80.

Art. 83 - Rinvio

1. Con apposito decreto delegato, da emanarsi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della presente legge, saranno assunte le necessarie disposizioni tecnico applicative e specificative al fine di individuare forme specifiche e settoriali di tutela del contraente debole in tema di pratiche scorrette, servizi pubblici sicurezza dei prodotti e responsabilità per danno da prodotto difettoso.

PARTE VII
DISPOSIZIONI DI COORDINAMENTO E FINALI

Art. 84 – Norma di coordinamento su potere di regolamentazione, controllo e sanzionatorio in materia di servizi di natura bancaria, finanziaria ed assicurativa

1. La presente legge è fonte normativa integrativa e, del caso esclusiva, per quanto non espressamente o parzialmente disciplinato dalla Legge 17 novembre 2005, n.165.
2. Al fine di evitare sovrapposizioni o conflitti di poteri istituzionali tra l'Autorità di cui all'articolo 18 e Banca Centrale, la legge agli articoli 7, 11 comma 4, 13 comma 4, 18 comma 18, 25 comma 2 lett. m), 30 comma 1, 37 comma 3, 40 comma 1 in combinato disposto con l'articolo 40 comma 2, 55 comma 1, prevede specifiche competenze esclusive e non concorrenti tra le due Autorità.
3. Ai sensi di quanto disposto dal comma 2 e fatte salve specifiche eccezioni di cui alle norme richiamate, Banca Centrale è l'unica Autorità regolatrice e con poteri di controllo e sanzionatorio nelle materie indicate, residuando la competenza esclusiva dell'Autorità di cui all'articolo 18 ove espressamente prevista o non esclusa.
4. Al fine di dare corretta applicazione alle disposizioni di cui agli articoli 12, 16, 18, 30, 40, 55 della legge, e vista la possibilità che un medesimo comportamento di un professionista possa ingenerare distinte e plurime violazioni della legge, che tuttavia possano rientrare nelle diverse e riservate competenze delle due Autorità, le istanze aventi ad oggetto violazioni della legge in materia bancaria, finanziaria o assicurativa possono essere presentate ad una delle due Autorità.
5. Il successivo protocollo di intesa tra le due Autorità da stipularsi entro 180 giorni dalla entrata in vigore della legge darà attuazione a quanto previsto dal comma 4, e dovrà essere informato ai seguenti principi:
   a) ove l'istanza pervenga alla singola Autorità da parte di un consumatore o organizzazione o associazione rappresentativa di interessi di categoria, l'Autorità ricevente comunicherà l'avvio del procedimento all'altra Autorità non destinataria diretta dell'istanza.
   b) A seguito della comunicazione di cui alla lettera a) si aprono due distinti procedimenti autonomi volti ad emanare, ove ve ne siano le condizioni, rispettivi provvedimenti sanzionatori nel caso di violazioni di norme di esclusiva competenza delle rispettive Autorità.
   c) Nel corso delle singole istruttorie, le Autorità potranno avvalersi delle rispettive informazioni e documenti assunti sia d'ufficio che su azione di parte.
   d) Ove la denuncia di violazioni della legge pervenga d'ufficio ad una Autorità da parte dell'altra, sia l'Autorità di cui all'articolo 18 che Banca Centrale assicurano un flusso di ritorno informativo in relazione all'apertura di una istruttoria ed all'esito della relativa procedura sanzionatoria. Anche in tale ipotesi, ove ne ricorrano gli estremi, l'Autorità ricevente la denuncia potrà aprire un autonomo procedimento ove ravvisi violazioni di norme di propria ed esclusiva competenza regolatoria e sanzionatoria.

REPUBBLICA DI SAN MARINO
Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**
T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529

Art. 85 - 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 2021.
2. Al fine di consentire l'attuazione di un sistema di vigilanza a tutela dei consumatori e dei contraenti deboli, le disposizioni di cui all'articolo 18 entrano in vigore a decorrere dal quinto giorno successivo alla data della pubblicazione della presente legge.

Il Segretario di Stato
Andrea Zafferani

Firmato digitalmente da:Andrea Zafferani
Organizzazione:PARSM/01
Data:29/05/2019 13:00:49

REPUBBLICA DI SAN MARINO

Contrada del Collegio, 38 - 47890 San Marino
info.industria@gov.sm - **www.industria.sm**

T +378 (0549) 885272
F +378 (0549) 882529