



REPUBBLICA DI SAN MARINO

DECRETO DELEGATO 22 gennaio 2025 n.10

**Noi Capitani Reggenti
la Serenissima Repubblica di San Marino**

Visti l'articolo 1, comma 16 della Legge 22 dicembre 2023 n.194 e l'articolo 32, comma 3 del Decreto Delegato 29 ottobre 2024 n.160;

Vista la deliberazione del Congresso di Stato n.72 adottata nella seduta del 27 dicembre 2024;

Visti l'articolo 5, comma 3, della Legge Costituzionale n.185/2005 e gli articoli 8 e 10, comma 2, della Legge Qualificata n.186/2005;

Promulghiamo e mandiamo a pubblicare il seguente decreto delegato:

CAMERA DI CONCILIAZIONE DEI CONSUMATORI

CAPO I FINALITÀ

Art. 1 (Oggetto e finalità)

1. Il presente decreto delegato, in attuazione della delega di cui all'articolo 1, comma 16 della Legge 22 dicembre 2023 n.194, come precisata all'articolo 32, comma 3 del Decreto Delegato 29 ottobre 2024 n.160, stabilisce i criteri minimi generali per la realizzazione di una efficace disciplina delle conciliazioni in materia di consumo attraverso la Camera di conciliazione consumatori, di seguito in breve "Camera", istituita ai sensi dell'articolo 26 del Decreto Delegato n. 160/2024 presso l'Autorità di vigilanza dei consumatori di cui al Decreto Delegato 20 dicembre 2024 n.206.

CAPO II DELLE CONCILIAZIONI E RISOLUZIONI EXTRAGIUDIZIALI DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI CONSUMO

Art. 2 (Principi generali minimi per la realizzazione di un sistema di conciliazione in materia di consumo)

1. Chiunque, direttamente o per il tramite di Associazioni di categoria a cui abbia dato espresso incarico scritto, per controversie aventi ad oggetto materie e violazioni di diritti riconosciuti e tutelati dal Decreto Delegato n. 160/2024 e decreti delegati attuativi, può accedere alla Camera compilando apposita istanza disponibile presso la Camera di Conciliazione o sul proprio sito.

2. L'istanza di conciliazione deve in ogni caso essere preceduta dalla presentazione di un

reclamo scritto nei confronti dell'operatore economico da depositare entro sei mesi dalla violazione.

3. L'istanza può essere presentata unicamente decorsi trenta giorni dal deposito del reclamo ed entro un anno dalla scadenza dei trenta giorni.
4. La Camera deve garantire l'imparzialità del procedimento di conciliazione anche in relazione alla figura del conciliatore, il quale deve rivestire carattere di terzietà rispetto alle parti, con la funzione di proporre e non imporre una soluzione conciliativa che può essere oggetto di accordo libero, spontaneo e volontario delle parti.
5. Sul portale della Pubblica Amministrazione è pubblicato l'elenco dei conciliatori della Camera nominati ai sensi dell'articolo 5, tutte le informazioni utili al consumatore per comprendere le caratteristiche del procedimento, i costi e la modulistica da utilizzare per la presentazione dell'istanza.
6. L'accesso al procedimento di conciliazione non riveste il carattere dell'obbligatorietà e della pregiudizialità processuale ed è consentito unicamente nella fase antecedente all'instaurazione del giudizio individuale o collettivo volto alla tutela e al riconoscimento dei diritti e interessi tutelati dal Decreto Delegato n. 160/2024 e dai decreti delegati attuativi.
7. La prescrizione si interrompe attraverso la diffida stragiudiziale da farsi per iscritto. Per effetto dell'interruzione inizia un nuovo periodo di prescrizione.
8. Il decorso della prescrizione rimane sospeso quando la parte è impossibilitata a fare valere il diritto. Il periodo di durata della causa di sospensione non è calcolato ai fini della prescrizione.
9. Il tentativo di conciliazione di cui al presente decreto delegato o la rinuncia al medesimo non precludono alla parte di adire l'Autorità giudiziaria.
10. Per l'espletamento delle proprie funzioni la Camera si avvale dell'UO Ufficio Attività Economiche, che fornisce il necessario supporto amministrativo.

Art. 3

(Il procedimento di conciliazione)

1. Il procedimento deve avere una durata non superiore a novanta giorni decorrenti dalla data di comunicazione formale dell'istanza alla controparte o alle controparti invitate alla conciliazione.
2. Il procedimento di conciliazione si svolge senza formalità e si conclude con la redazione, da parte del conciliatore, di un verbale di conciliazione o di mancata conciliazione.
3. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo a seguito di omologazione da parte del Commissario della Legge. L'omologazione, concessa su istanza anche solo di una delle parti in conciliazione, ha lo scopo di convalidare l'espressione di volontà delle parti intervenute che, con l'ausilio del conciliatore, volontariamente hanno raggiunto un accordo il quale non deve essere contrario a norme imperative. In ogni caso, l'accordo non può contenere statuizioni contrarie all'ordine pubblico e al buon costume.
4. Il procedimento deve garantire il rispetto dei seguenti principi:
 - a) trasparenza, ovvero la certezza che chiunque voglia accedere al procedimento possa conoscere preliminarmente le modalità di accesso alla Camera, i relativi costi e la procedura;
 - b) riservatezza, ovvero la garanzia che solo le parti in conciliazione possano accedere agli atti del relativo procedimento. Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di conciliazione non possono essere utilizzate dalle parti o da terzi nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato dopo l'insuccesso della conciliazione;
 - c) indipendenza e terzietà, ovvero la sicurezza che il conciliatore rivesta una posizione di terzietà nei confronti delle parti, nei modi e nei termini previsti dall'articolo 2, comma 4. Al conciliatore è riconosciuto unicamente il potere di facilitare le parti in conciliazione a raggiungere un accordo.
5. Ciascuna delle parti ha la facoltà di ritirarsi dalla procedura di conciliazione in qualsiasi

momento comunicandolo per iscritto alla Camera, senza pregiudizio di ogni azione a tutela dei propri diritti ed interessi.

Art. 4

(Comportamento illegittimo dell'operatore economico)

1. Il comportamento di un operatore economico, consistente nel rifiutare sistematicamente e senza un giustificato motivo l'invito alla conciliazione, ove riguardi una collettività più o meno ampia di consumatori, deve considerarsi illegittimo ai sensi dell'articolo 8 del Decreto Delegato n.160/2024, con conseguente applicazione delle forme di tutela e sanzioni previste dagli articoli 24 e 30 del Decreto Delegato n. 160/2024.

Art. 5

(Nomina e incompatibilità dei conciliatori e del presidente)

1. La Camera è composta da cinque conciliatori e da un presidente.
2. I conciliatori e il presidente sono nominati dal Consiglio Grande e Generale tra professionisti, avvocati, commercialisti, docenti e ricercatori universitari che dimostrino chiara e inequivocabile competenza nelle materie disciplinate dal Decreto Delegato n.160/2024 e dai decreti delegati attuativi, in relazione al loro *cursus honorum*.
3. I conciliatori e il presidente durano in carica cinque anni, rinnovabili per un massimo di due ulteriori mandati.
4. La carica di conciliatore e presidente è incompatibile con l'assunzione di incarichi e con l'iscrizione a movimenti o partiti politici o ad associazioni sindacali, con la presentazione di candidature in elezioni politiche ed amministrative, con l'esercizio di attività commerciali o industriali, con l'assunzione delle cariche di amministratore e sindaco in società.
5. I conciliatori 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 conciliatore, della situazione devono essere immediatamente messi a conoscenza gli altri conciliatori e il membro coinvolto è tenuto ad astenersi.
6. A procedimento iniziato, qualora il conciliatore venga a conoscenza di qualsiasi fatto sopravvenuto che ne possa limitare l'imparzialità o l'indipendenza, e comunque in ogni altro caso di oggettivo impedimento, lo comunica immediatamente ai conciliatori ed alle parti e viene sostituito da un altro conciliatore.
7. Al conciliatore è riconosciuto un compenso nei modi e nei termini previsti all'articolo 6.
8. Le parti possono fornire congiuntamente una indicazione del conciliatore tra quelli nominati.
9. Le decisioni, adottate sotto forma di verbale di conciliazione, vengono prese da un conciliatore al quale è assegnato il procedimento ai sensi del comma 10.
10. Il conciliatore viene assegnato allo specifico procedimento dal presidente, a seguito di consultazione con l'Autorità di Vigilanza dei Consumatori.
11. Il presidente procede alla nomina del conciliatore individuato congiuntamente dalle parti tra quelli nominati dal Consiglio Grande e Generale ovvero, in mancanza di accordo tra le parti, procede all'individuazione del conciliatore tra quelli nominati, tenute in considerazione la specifica competenza professionale desunta soprattutto dalla tipologia di laurea posseduta, l'esperienza professionale e la disponibilità del conciliatore.
12. In caso di gravi inadempimenti o dimissioni del conciliatore il presidente, a seguito di consultazione con l'Autorità di Vigilanza dei Consumatori, lo comunica al Consiglio Grande Generale che procede alla sua sostituzione.
13. Le dimissioni del conciliatore di cui al comma 12 hanno effetto dall'accettazione delle stesse da parte del Consiglio Grande e Generale e il conciliatore rimane in carica fino alla sua

sostituzione.

14. I gravi inadempimenti di cui al comma 12 si verificano in caso in cui il conciliatore non rispetti le disposizioni di cui ai commi 5 e 6 o ometta la redazione del verbale di cui all'articolo 3, comma 2.

Art. 6

(Spese della procedura di conciliazione)

1. Ciascuna parte è tenuta a corrispondere alla Camera un compenso così definito:
 - a) un importo per spese di avvio della procedura pari ad euro 40,00 (quaranta/00);
 - b) un importo variabile per spese di conciliazione commisurato al valore della controversia, come stabilito dall'Allegato A.
2. Le spese di conciliazione sono dovute in solido da ciascuna parte che abbia aderito al procedimento. Ai fini della corresponsione del compenso, quando più soggetti rappresentano un unico centro di interessi si considerano un'unica parte.
3. La parte convocata che intenda partecipare al primo incontro al solo fine di dichiarare di non voler iniziare la procedura è tenuta al pagamento delle sole spese di avvio del procedimento previste dal comma 1, lettera a).
4. Le spese di conciliazione comprendono anche l'onorario dei conciliatori e del presidente, ai quali è fatto divieto di percepire compensi direttamente dalle parti, e sono invariate indipendentemente dal numero degli incontri.

Art.7

(Procedure tecniche di gestione e risoluzione dei conflitti)

1. Le procedure tecniche di gestione e risoluzione dei conflitti concernenti il procedimento di conciliazione di cui al presente decreto delegato sono disciplinate attraverso regolamenti adottati dal Congresso di Stato, a seguito di consultazione con la Camera.

Art.8

(Disposizioni finali)

1. I regolamenti di cui all'articolo 7 sono adottati dal Congresso di Stato entro novanta giorni dalla nomina in Consiglio Grande e Generale dei conciliatori e del presidente.

Dato dalla Nostra Residenza, addì 22 gennaio 2025/1724 d.F.R.

I CAPITANI REGGENTI

Francesca Civerchia – Dalibor Riccardi

IL SEGRETARIO DI STATO
PER GLI AFFARI INTERNI
Andrea Belluzzi

Allegato A al Decreto Delegato 22 gennaio 2025 n.10

ALLEGATO A

VALORE DELLA CONCILIAZIONE	IMPORTO DELLA CONTROVERSIA
FINO A € 1000,00	€ 40
DA € 1.001,00 FINO A € 5.000,00	€ 80
DA € 5.001,00 FINO A € 10.000,00	€ 100
DA € 10.001,00 FINO A € 25.000,00	€ 120
DA € 25.001,00 FINO A € 50.000,00	€ 140
DA € 50.001,00 FINO A € 100.000,00	€ 160
DA € 100.001,00 FINO A € 150.000,00	€ 180
DA € 150.001,00 FINO A € 250.000,00	€ 200
DA € 250.001,00 FINO A € 500.000,00	€ 220
DA € 500.001,00 FINO A € 2.500.000,00	€ 240
OLTRE € 2.500.001,00	€ 300