

regionale ricadente negli ambiti territoriali delle due comunità montane.

Il presente provvedimento è pubblicato in forma integrale sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della legge regionale 15 marzo 1996, n. 18 (Ordinamento del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana e norme per la pubblicazione degli atti) così come modificata dalla legge regionale 3 agosto 2000, n. 63.

#### IL CONSIGLIO APPROVA

Con la maggioranza prevista dall'art. 15 dello Statuto.

*Il Presidente*  
Riccardo Nencini

*I Segretari*  
Franco Banchi  
Erasmus D'Angelis

#### DELIBERAZIONE 2 marzo 2004, n. 25

**Indirizzi programmatici per il triennio 2004-2006 in materia di tutela dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti ai sensi dell'articolo 4 della legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti).**

Il Presidente mette in approvazione la seguente proposta di deliberazione:

#### IL CONSIGLIO REGIONALE

Visto il Titolo XIV (Protezione dei consumatori), articolo 153 del Trattato che istituisce la Comunità europea;

Tenuto conto degli obiettivi enunciati dalla Commissione europea nella comunicazione sulla "Strategia della politica dei consumatori 2002-2006" (comunicazione n. 208 del 7 maggio 2002 al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle Regioni);

Vista la decisione 20/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 dicembre 2003 che stabilisce un quadro generale per il finanziamento delle attività comunitarie a sostegno della politica dei consumatori per gli anni 2004-2007;

Vista la legge 30 luglio 1998, n. 281 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti);

Vista la legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli

utenti), ed in particolare l'articolo 4 che dispone con cadenza triennale l'approvazione da parte del Consiglio regionale - su proposta della Giunta regionale e previo parere del Comitato regionale dei consumatori e degli utenti - degli indirizzi per definire le priorità di intervento e i criteri per la scelta delle iniziative da realizzare annualmente, nonché per l'individuazione delle associazioni dei consumatori beneficiarie dei contributi da erogare al fine di perseguire gli obiettivi di cui all'articolo 1 della legge regionale;

Visti gli obiettivi stabiliti dall'articolo 1 della l.r. 1/2000;

Vista la propria deliberazione del 20 settembre 2000, n. 179 (Indirizzi programmatici per triennio 2001/2003 in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti, ai sensi dell'articolo 4 della legge regionale 12 gennaio 2000 n. 1 "Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti") con la quale sono stati approvati gli indirizzi programmatici relativamente al triennio 2001-2003;

Preso atto del parere favorevole espresso dal Comitato regionale dei consumatori e degli utenti nella seduta del 16 dicembre 2003;

#### DELIBERA

- di approvare, ai sensi dell'articolo 4 della l.r. 1/2000, gli indirizzi programmatici per il triennio 2004-2006 in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, contenuti nell'allegato A quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.

- il presente provvedimento è pubblicato in forma integrale, compreso l'allegato A, sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della legge regionale 15 marzo 1996, n. 18 (Ordinamento del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana e norme per la pubblicazione degli atti) così come modificata dalla legge regionale 3 agosto 2000, n. 63.

#### IL CONSIGLIO APPROVA

Con la maggioranza prevista dall'art. 15 dello Statuto.

*Il Presidente*  
Riccardo Nencini

*Il Segretario*  
Virgilio Luvisotti

SEGUE ALLEGATO

<b>ALLEGATO A</b>
-------------------

INDIRIZZI PROGRAMMATICI PER IL TRIENNIO 2004-2006  
IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI, DELLE CONSUMATRICI E DEGLI UTENTI AI SENSI  
DELL'ARTICOLO 4 LEGGE REGIONALE 12 GENNAIO 2000 N.1 (NORME PER LA TUTELA E LA DIFESA  
DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI)

## INDICE

## PREMESSA

## 1. IL NUOVO CONTESTO EUROPEO

## 2. IL CONTESTO NAZIONALE

## 3. IL CONTESTO REGIONALE

## 3.1 I risultati ottenuti in Toscana

## 3.2 Analisi d'impatto

## 3.3 Le priorità d'intervento regionale per il triennio 2004-2006

**3.3.1 *Tutela degli interessi economici e giuridici dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti*****3.3.2 *Adeguata informazione ed educazione al consumo in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione*****3.3.3 *Tutela della salute, della sicurezza e della qualità dei prodotti con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti*****3.3.4 *Promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori, le consumatrici e gli utenti, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico-professionale*****3.3.5 *Correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori, consumatrici e utenti e pubbliche amministrazioni per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza*****3.3.6 *Raccordo e coordinamento con le politiche comunitarie, nazionali, regionali e locali. Promozione della cooperazione interregionale*****3.4 Criteri per la scelta delle iniziative da realizzare annualmente per l'erogazione dei contributi alle associazioni dei consumatori**

## PREMESSA

Dopo l'emanazione della legge regionale 12 gennaio 2000 n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti) il Consiglio Regionale adotta, per la seconda volta, gli indirizzi triennali in materia di tutela dei consumatori e delle consumatrici.

Con il presente atto vengono definite – al fine di perseguire gli obiettivi di cui all'articolo 1 della legge regionale – le priorità d'intervento ed i criteri per la scelta delle iniziative da realizzare annualmente, nonché per l'individuazione delle associazioni dei consumatori e delle consumatrici beneficiarie dei contributi da erogare.

Gli obiettivi stabiliti dalla legge regionale sono:

- a) tutela della salute dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti;
- b) tutela della sicurezza e della qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi produttivi, con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti;
- c) tutela degli interessi economici e giuridici dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti favorendo la correttezza e l'equità dei rapporti contrattuali e promuovendo la soluzione delle controversie presso le sedi di conciliazione;
- d) promozione dell'educazione e dell'informazione dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione;
- e) promozione e sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori, le consumatrici e gli utenti, del loro diritto a essere rappresentati, anche mediante l'istituzione di strutture di sostegno tecnico- professionale;
- f) promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori, consumatrici e utenti e pubbliche amministrazioni, per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza.

Preliminarmente alla definizione dei nuovi indirizzi programmatici, vengono analizzate le principali norme di riferimento nonché gli orientamenti che si vanno profilando nel settore della tutela dei consumatori e delle consumatrici oggetto di una continua evoluzione, e vengono altresì sintetizzati – alla luce della deliberazione consiliare del 20 settembre 2000, n. 179 che fissa le priorità d'intervento per il precedente triennio – i risultati conseguiti in tale ambito dalla Regione Toscana negli anni 2000-2003.

### 1. IL NUOVO CONTESTO EUROPEO

Nel progetto di Trattato che istituisce una Costituzione per l'Europa e che si prefigge una migliore ripartizione delle competenze fra l'Unione e gli Stati membri (luglio 2003), la protezione dei consumatori viene espressamente indicata come uno dei settori principali in cui l'Unione esercita la propria competenza concorrente con quella degli Stati membri. La stessa carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, proclamata a Nizza nel 2000 con l'obiettivo di garantire a tutti i cittadini i principali diritti civili, politici, economici e sociali, fra i quali, nell'ambito del valore base "solidarietà", il diritto dei consumatori ad un elevato livello di protezione, viene incorporata come seconda parte della bozza del trattato.

Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), nel "decalogo" di principi fondamentali per la politica dei consumatori nella nuova Europa – novembre 2003 – auspica l'inclusione del perseguimento di un elevato livello di tutela del consumatore fra gli obiettivi dell'Unione (articolo 3 del Trattato Costitutivo), l'enunciazione dei diritti fondamentali in materia di protezione dei consumatori da parte dell'articolo 38 della carta di Nizza, e l'inserimento dell'accesso ai servizi d'interesse generale, del diritto di scelta, della sicurezza e qualità dei servizi e del consumo sostenibile fra i diritti da tutelare ai sensi dell'articolo 132 del Trattato Costitutivo.

In attesa che la Costituzione Europea venga approvata, la principale norma di riferimento a livello europeo rimane l'articolo 153 del Trattato istitutivo della Comunità europea (versione consolidata) che, al fine di assicurare un elevato livello di protezione, tutela la salute, la sicurezza, gli interessi economici dei consumatori e ne promuove il diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi, disponendo inoltre – clausola "orizzontale" – che nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività comunitarie siano prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori.

La comunicazione della Commissione europea n. 208 del 7/5/2002, nel delineare la nuova strategia per gli anni 2002-2006 tenendo conto di fattori chiave come l'introduzione dell'euro, attribuisce alla politica dei consumatori un ruolo

centrale per il conseguimento di due risultati strategici: contribuire ad una migliore qualità della vita per tutti, creare un nuovo dinamismo economico e modernizzare l'economia europea.

Vengono individuati tre obiettivi specifici a medio termine, finalizzati ad integrare gli interessi dei consumatori nelle altre politiche comunitarie, a massimizzare i benefici del mercato unico e a preparare il terreno per un'Unione Europea allargata, con 470 milioni di cittadini:

- un elevato livello comune di protezione dei consumatori;
- un'applicazione efficace delle norme a tutela dei consumatori;
- il coinvolgimento delle organizzazioni dei consumatori nelle politiche dell'UE.

Questi obiettivi saranno realizzati mediante azioni contenute in un programma modulato a breve termine – che prevede fra l'altro la revisione di varie direttive comunitarie – suscettibile di continui aggiornamenti secondo l'evolversi delle circostanze.

La decisione 20/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 dicembre 2003, che stabilisce un quadro generale per il finanziamento delle attività comunitarie a sostegno della politica dei consumatori per gli anni 2004-2007, estende in modo significativo l'ambito delle azioni destinate a sostenere e rafforzare le organizzazioni che difendono gli interessi dei consumatori fino a raggiungere il livello regionale (oltre a quello comunitario e nazionale).

Il Libro Verde sulla tutela dei consumatori nell'Unione europea (COM 531/2001, dell'ottobre 2001), esaminando i possibili futuri orientamenti in questo settore strategico avvia un ampio processo di consultazione con tutte le parti interessate; rilevato che le norme a tutela dei consumatori non riescono ad adattarsi allo sviluppo naturale del mercato e alle nuove prassi commerciali, vi si propone di armonizzarle e di ridurne la mole. Per ottenere questo risultato – che andrebbe a tutto vantaggio sia della competitività delle imprese che della libertà di scelta del singolo consumatore – si possono seguire due strade: o insistere nell'approccio "specifico" seguito finora (emanando una serie di nuove direttive), oppure adottarne uno "misto", con l'emanazione di una direttiva quadro globale (basata su di un principio generale) integrata, se necessario, da direttive specifiche.

Con l'approvazione del *follow up* al Libro Verde la Commissione evidenzia come la maggior parte delle risposte fornite (da Governi, organismi nazionali e associazioni di consumatori) sia favorevole ad una riforma della legislazione comunitaria, ed esprima una netta preferenza per l'approccio misto, incentrato su una direttiva quadro relativa alle prassi commerciali sleali (COM 289/2002, giugno 2002).

Nella comunicazione "Aggiornare e semplificare l'*acquis* comunitario" (piattaforma comune di diritti ed obblighi che vincolano gli Stati membri), la Commissione attribuisce rilevanza, per definire le priorità del relativo quadro d'azione, alla presenza di notevoli rischi potenziali – riguardanti i diritti fondamentali, la salute, la tutela dei consumatori – attualmente disciplinati in modo inadeguato, che potrebbero essere affrontati con un'iniziativa di semplificazione piuttosto che con una nuova proposta legislativa (COM 71/2003 del febbraio 2003). La prima relazione sul quadro d'azione ribadisce che la salute e la tutela dei consumatori, anche in virtù del "volume" legislativo che le caratterizza, figurano fra i settori prioritari di politica che devono essere semplificati (COM 623/2003 dell'ottobre 2003).

## 2. IL CONTESTO NAZIONALE

Nella Costituzione italiana i consumatori non sono esplicitamente oggetto di tutela, nemmeno dopo la riforma del titolo V (legge costituzionale n.3 del 2001), che ha invertito il criterio del riparto di competenza, attribuendo in via residuale alle Regioni la potestà legislativa per ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato (articolo 117).

Per quanto riguarda le funzioni amministrative, prima della riforma della Costituzione erano conservate allo Stato quelle relative alla definizione dei criteri generali per la tutela dei consumatori e degli utenti (articolo 18 della legge 112/1998). Secondo il nuovo articolo 118 della Costituzione le funzioni amministrative sono ora attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.

Fino al 1998, anno in cui fu emanata la fondamentale legge n. 281, la tutela dei consumatori è stata oggetto nel nostro paese di una disciplina disorganica e frammentaria. In Italia, infatti, manca tuttora una legge generale sul consumo, che esiste invece, per esempio, in Francia e Spagna.

Questo vuoto legislativo sta per essere colmato, dato che la legge 29 luglio 2003 n. 229 (Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione – Legge di semplificazione 2001) prevede specificamente la tutela dei consumatori fra i settori interessati dall'ampia opera di codificazione che verrà realizzata a breve. L'obiettivo è

quello di fornire a tutti uno strumento di facile consultazione – il codice, appunto – dove sia raccolta in modo organico, in un unico testo, tutta la normativa che riguarda i consumatori.

L'articolo 7 della l. 229/2003 delega il Governo ad adottare, entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge (9 settembre 2003), uno o più decreti legislativi per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori, nel rispetto di determinati principi e criteri direttivi:

- a) adeguamento della normativa alle disposizioni comunitarie e agli accordi internazionali e articolazione della stessa allo scopo di renderla strumento coordinato per il raggiungimento degli obiettivi di tutela del consumatore previsti in sede internazionale;
- b) omogeneizzazione delle procedure relative al diritto di recesso del consumatore nelle diverse tipologie di contratto;
- c) conclusione, in materia di contratti a distanza, del regime di vigenza transitoria delle disposizioni più favorevoli per i consumatori previste dall'articolo 15 del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, di attuazione della direttiva 97/7/CE del 20 maggio 1997 del Parlamento europeo e del Consiglio e rafforzamento della tutela del consumatore in materia di televendite;
- d) coordinamento, nelle procedure di composizione extragiudiziale delle controversie, dell'intervento delle associazioni dei consumatori nel rispetto delle raccomandazioni della Commissione delle Comunità europee.

Nella redazione di questo primo "codice dei consumatori" italiano, il CNCU (Comitato nazionale consumatori utenti) svolgerà un importante ruolo consultivo.

La bozza del codice, presentata dal Ministro delle attività produttive nel novembre 2003, dispone – prefigurando un'azione collettiva (*class action*) – che la sentenza di condanna pronunciata dal giudice su iniziativa di un'associazione di consumatori produca effetti *erga omnes* (cioè vantaggiosi per tutti i consumatori danneggiati, oltre che per le altre associazioni iscritte nell'elenco nazionale).

In attesa che il processo di codificazione appena avviato venga portato a compimento, la principale fonte normativa a livello nazionale continua ad essere costituita dalla legge 30 luglio 1998 n. 281 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti". Di particolare rilievo per la Regione sono: l'articolo 1, che promuove la tutela dei diritti dei consumatori in sede locale (oltre che nazionale) favorendo le iniziative rivolte a perseguirla anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni; e l'articolo 4, che istituisce presso il Ministero delle attività produttive il Comitato Nazionale dei Consumatori e degli Utenti – di cui fa parte un rappresentante delle Regioni e delle Province autonome – fra i cui compiti vi è quello di favorire ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, assumendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle Autonomie Locali.

Dall'indagine conoscitiva sulle "recenti dinamiche dei prezzi e delle tariffe e sulla tutela dei consumatori" svoltasi (2002–2003) di fronte alle Commissioni congiunte Decima della Camera e Decima del Senato, sono emerse utili indicazioni sui futuri indirizzi politici. Il documento conclusivo, oltre ad auspicare un pieno coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle politiche pubbliche e il rafforzamento del loro ruolo di servizio, con il superamento di ogni profilo assistenziale dell'intervento pubblico, profila eventuali modifiche alla legge 281/1998, allo scopo di rafforzare la tendenza all'unificazione della rappresentanza delle associazioni e di riconoscere alle stesse la legittimazione ad agire in giudizio mediante un'azione collettiva di carattere risarcitorio (le cosiddette "*class actions*", ben note nel diritto anglo-americano ma finora sconosciute nel nostro ordinamento).

Con l'introduzione dell'euro è emerso con grande evidenza, soprattutto in Italia, il tema dell'aumento generalizzato dei prezzi al consumo e delle politiche per il suo contenimento. Il fenomeno del caro vita, oggetto di analisi fra le più disparate e spesso discordanti, è stato fronteggiato a più livelli e con provvedimenti di vario genere.

Il documento conclusivo dell'indagine conoscitiva sopra citata sottolinea la necessità di "promuovere il rafforzamento delle politiche finalizzate agli obiettivi della concorrenza e della trasparenza dei prezzi, da sviluppare anche in ambito regionale e provinciale, e non solo a livello nazionale, al fine di individuare e sanzionare violazioni della fisionomia e della fisiologia concorrenziale dei mercati, sotto il profilo di accordi illeciti, di abusi di posizione dominante e di concentrazioni eccessivamente restrittive della concorrenza".

Presso il Ministero delle attività produttive – dando seguito alle indicazioni emerse nel corso dell'indagine conoscitiva – è stato istituito nel gennaio 2003 un comitato tecnico per il monitoraggio dei prezzi di beni e servizi di largo e generale consumo. Di tale comitato, presieduto dal Ministro, fanno parte 18 rappresentanti di varie associazioni e istituzioni. Compiti del comitato sono: monitorare la rilevazione dei livelli di prezzi per un paniere di prodotti di largo consumo ed assicurare la massima e tempestiva diffusione fra i consumatori delle informazioni rilevate; monitorare l'intera filiera

dei prezzi, coprendo le fasi della produzione e della vendita al consumatore finale; approfondire l'analisi econometrica dei processi di formazione dei prezzi.

Il 5 maggio 2003 è stato firmato da Governo, Associazione nazionale imprese assicuratrici (ANIA) e alcune associazioni dei consumatori, un protocollo d'intesa sull'assicurazione RC auto nel quale le parti, con l'obiettivo di contenere l'inflazione, convengono su una politica di raffreddamento delle tariffe. Dando attuazione a tale accordo, il Ministero delle attività produttive sta predisponendo – novembre 2003 – la bozza di un disegno di legge che introdurrebbe anche nel nostro paese le azioni collettive (*class actions*), articolandole in due fasi: nella prima, le associazioni dei consumatori chiedono al giudice di pronunciare una condanna generica che quantifichi la somma dovuta a ciascun consumatore/utente danneggiato o stabilisca i criteri per farlo; mentre nella seconda il singolo consumatore si attiva presso il giudice competente per territorio, chiedendo che la sentenza di condanna venga applicata in suo favore.

Il decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269 (disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell'andamento dei conti pubblici) contiene un articolo intitolato lotta al caro-vita (articolo 23). Si prevede, da un lato, che a seguito di controlli operati dalla Guardia di finanza per rilevare i prezzi al consumo, siano revisionati i meccanismi per il calcolo dei ricavi nei settori soggetti ad abnormi dinamiche di aumento, con la probabile conseguenza che i commercianti dovranno pagare più imposte in qualità di contribuenti; e, dall'altro, il finanziamento (5 milioni di euro nel 2003 e 20 milioni nel 2004) e l'incentivazione delle iniziative attivate di concerto dai Comuni e dalle Camere di commercio per promuovere, divulgare e sostenere l'offerta a prezzo conveniente di prodotti di generale e largo consumo, organizzati in appositi panieri.

Inoltre l'articolo 19 (*de tax*) stabilisce che il consumatore, acquistando prodotti per un prezzo pari o superiore a 50 euro negli esercizi commerciali convenzionati con soggetti che svolgono attività etiche, possa acconsentire a che lo Stato destini l'uno per cento dell'IVA a favore di tali soggetti (associazioni di promozione sociale, enti di volontariato, ONLUS). L'operatività di questa disposizione, che ha carattere sperimentale, è subordinata all'emanazione di specifici atti amministrativi.

### **3. IL CONTESTO REGIONALE**

#### **3.1 I risultati ottenuti in Toscana**

La Giunta regionale ha perseguito nel periodo 2000-2003 gli indirizzi programmatici enunciati dalla deliberazione consiliare 179/2000 tramite gli atti e le attività descritte nella Comunicazione al Consiglio regionale dell'Assessore Cenni sulla politica regionale per la difesa dei diritti dei consumatori e degli utenti (Comunicazione n. 38 del 19/6/2002 che traccia un bilancio aggiornato al primo semestre 2002), nonché tramite le ulteriori iniziative di seguito sintetizzate, poste in essere nell'ambito degli otto settori prioritari d'intervento individuati dalla delibera stessa:

#### **Attuazione della legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1**

- definizione criteri per la designazione dei componenti del Comitato regionale consumatori ed utenti (deliberazioni della Giunta regionale n.1121 del 2000 e n.1209 del 2000)
- costituzione Comitato regionale consumatori ed utenti (decreto del Presidente della Giunta regionale n. 61 del 2001)
- nomina componenti Comitato regionale consumatori ed utenti (decreti del Presidente della Giunta regionale n.320 del 2001 e n.150 del 2002)
- istituzione elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti (decreto dirigenziale n. 4284 del 2000)
- aggiornamento elenco regionale (decreti dirigenziali n. 4222 del 2001, n.3540 del 2002 e n.4863 del 2003)
- comunicazione al Consiglio regionale dell'Assessore Cenni sulla politica regionale per la difesa dei diritti dei consumatori e degli utenti (Comunicazione n. 38, del 19 giugno 2002)
- approvazione programmi annuali 2001-2002-2003 (deliberazioni GR 514/2001, 740/2002, 846/2003)
- approvazione procedure per il funzionamento del Comitato regionale dei consumatori e degli utenti. Determinazione indennità di presenza e rimborso spese (deliberazione della Giunta regionale n. 459/2003)
- proposta di deliberazione al Consiglio regionale sugli indirizzi programmatici per il triennio 2001-2003 (approvata dalla Giunta regionale in data 11 luglio 2000) e per il triennio 2004-2006;

**Promozione e sviluppo dell'associazionismo**

- finanziamento delle iniziative proposte dalle associazioni (parte B dei programmi annuali)
  - contributi erogati per la funzionalità delle associazioni dei consumatori (parte C dei programmi annuali)
  - supporto al Centro tecnico per il consumo (CTC), istituito nel 2000 dalle associazioni iscritte all'elenco regionale con l'obiettivo di sostenere le attività di informazione, educazione, formazione e ricerca delle associazioni aderenti. Il CTC ha costituito una base di documentazione sul cui patrimonio è stato impiantato nel 2001 un progetto di sito Internet, definito "Prontoconsumatore.it", entrato a regime nel giugno 2002. Al CTC, nell'ambito del programma 2002, sono state destinate specifiche risorse per la gestione del sito nonché di altre iniziative: Progetto Y.E.S. (Young E-Safe), Settimana dei consumatori e degli utenti, Giornata di studio sul titolo V della Costituzione.
- Nel corso del 2003 fra la Regione Toscana e il CTC – iscritto nell'albo delle associazioni senza fini di lucro della Provincia di Firenze – sono state stipulate convenzioni che disciplinano le attività da esso proposte e realizzate in attuazione del programma annuale: Qualità e sicurezza dei prodotti agro alimentari toscani, Sicurezza stradale, Il cittadino consumatore e la conciliazione, Progetto per la gestione del sito [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it), Rete dei punti di assistenza al cittadino "Prontoconsumatore, Sviluppo e qualificazione dei servizi a favore dei consumatori" (decreti dirigenziali n.5607 del 2003, n.5631 del 2003, n.7029 del 2003, n. 7085 del 2003);

**Accesso alla giustizia**

- seminari sulle clausole abusive nei contratti, attività di formazione per i conciliatori, campagne informative e promozionali sulle varie forme di conciliazione extragiudiziale in Toscana
- introduzione nel sito [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it) di una sezione dedicata alla conciliazione delle controversie
- convegno avente per oggetto esperienze e prospettive della conciliazione anche in previsione della riforma del codice di procedura civile (2003)
- progetto sulla sicurezza stradale (2003), per la parte relativa alle procedure di conciliazione;

**Informazione, educazione e formazione dei consumatori/utenti**

- numerose attività, realizzate dalle associazioni, riguardanti l'educazione al consumo nelle scuole
- diffusione capillare della rete territoriale di assistenza ai cittadini "Prontoconsumatore", con l'accreditamento di ventisette sportelli nel 2002 e di ottantacinque sportelli nel 2003 (decreti dirigenziali n.6903 del 2002 e n.6652 del 2003)
- sviluppo e potenziamento dei servizi forniti dal sito internet [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it) (più di 34.000 pagine del sito sono state viste nel solo mese di novembre 2003)
- iniziative relative al carovita:
- protocollo d'intesa per la messa in opera di azioni tese alla trasparenza dei prezzi e delle tariffe per l'orientamento dei consumatori (delibera GR 1088/2002)
- nomina della Consulta per la trasparenza dei prezzi e delle tariffe (ottobre 2002)
- introduzione nel sito [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it) dell'osservatorio prezzi, nuova sezione interamente dedicata al caro spesa (marzo 2003)
- elaborazione, da parte della Consulta per la trasparenza, di un programma di azioni mirate nel campo del commercio e delle strutture ricettive (30 ottobre 2003), fra cui:
  - istituzione di Commissioni provinciali di promozione, coordinamento e monitoraggio
  - esposizione dei prezzi su tabelle standard
  - predisposizione e pubblicizzazione di una disciplina per le offerte di prodotti e servizi "tutto compreso"
  - possibilità di usufruire di un servizio a prezzo scontato in un giorno fisso della settimana
  - definizione delle modalità di formazione ed esposizione di un listino dei prodotti più convenienti in vendita negli esercizi commerciali
- sensibilizzazione sulle disposizioni della l.r. 42/2002 in materia di prezzo chiaro e corretta esposizione delle tabelle
- predisposizione di schede informative sintetiche e di agevole lettura con i requisiti minimi che per legge gli esercizi alberghieri devono possedere in relazione alla categoria di appartenenza
- rilevazione a campione dei prezzi, con coinvolgimento anche dei comitati locali di monitoraggio
- sostegno di iniziative finalizzate a promuovere pacchetti turistici caratterizzati da un ottimo rapporto qualità/prezzo
- realizzazione di campagne informative ed in particolare diffusione di questionari di gradimento da parte dei clienti
- aggiornamento del sito internet [www.turismo.toscana.it](http://www.turismo.toscana.it)
- rubrica settimanale sui prezzi in Toscana, in onda dal 20 novembre 2003 ogni giovedì su RAI 3 all'interno del telegiornale regionale delle ore 14;

**Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi**

- progetto S.O.S. Sicurezza, inserito nel piano di azione della Direzione Generale per la Salute e la tutela dei consumatori con la partecipazione di cinque regioni italiane. L'azione principale è consistita nell'allestimento di un laboratorio didattico itinerante nelle scuole medie inferiori della regione, e in un corso di formazione per gli insegnanti
- campagna volta a promuovere l'utilizzo del sale iodato per prevenire le malattie tiroidee, attivata nell'ambito di un progetto mondiale dell'OMS e dell'ONU in collaborazione con il Dipartimento del diritto alla salute
- progetto sull'uso degli integratori alimentari, realizzato su proposta delle Università di Siena e Firenze e con il coordinamento del CRCU. Ha interessato istituzioni pubbliche (Regione, Ministero della sanità, istituzioni scolastiche), imprese, organizzazioni sportive e gestori di palestre, consentendo di avviare un rapporto diretto finalizzato ad un uso corretto di tali prodotti, con particolare riferimento ai giovani sportivi. Da questo progetto si sono sviluppate, a livello nazionale e regionale, numerose iniziative di formazione e di educazione nell'ambito della prevenzione del doping, con il coinvolgimento di oltre 2000 insegnanti
- avvio nel 2003 del progetto europeo Young E-Safe (Y.E.S.) - cofinanziato dalla UE, DG Sanco - che ha per oggetto la realizzazione di una scuola elettronica del consumo (sito internet [www.yesproject.it](http://www.yesproject.it)) per l'educazione dei giovani all'uso sicuro dei prodotti e dei servizi
- attività - in collaborazione con ARSIA e il dipartimento Sviluppo economico - di ricerca informazione, educazione e formazione degli operatori e degli utenti sulla qualità e sicurezza della ristorazione collettiva in rapporto anche alla promozione dei prodotti dell'agricoltura integrata e/o biologica, alla tutela dei prodotti tipici locali e regionali e degli interessi economici coinvolti (agricoltori, famiglie, enti locali, gestori, distribuzione organizzata)
- realizzazione del progetto sulla sicurezza stradale (2003);

**Servizi pubblici e di interesse generale**

- azioni - promosse dalle associazioni regionali dei consumatori - di educazione al consumo e di sensibilizzazione dell'opinione pubblica su problematiche quali il risparmio delle risorse idriche, la semplificazione e l'efficienza dei servizi pubblici, i trasporti pubblici locali e regionali, il riciclo dei rifiuti e la qualità ed efficienza dei servizi sanitari
- avvio, con il programma 2002, di un'importante collaborazione con i dipartimenti regionali competenti e con le associazioni, legata anche allo sviluppo del sito web [prontconsumatore.it](http://prontconsumatore.it). Attivazione di un servizio di informazione sul diritto alla mobilità (trasporti locali ferroviari e su gomma) e sulle politiche regionali di qualificazione (carte dei servizi, contratti di servizio, monitoraggio della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti, risoluzione e conciliazione dei reclami degli utenti e delle vertenze fra proprietà e concessionari). Attivazione di un analogo servizio di informazione per gli utenti dei servizi sanitari regionali sul diritto alla salute e le relative politiche regionali di qualificazione (carte dei servizi, monitoraggio della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti, conciliazione delle controversie);

**Servizi finanziari, accesso al credito e prevenzione del sovraindebitamento (usura)**

- iniziative sull'uso consapevole del denaro e l'accesso al credito: progetto sul diritto al credito ed al microcredito, progetti, a cura delle associazioni sull'introduzione dell'euro nonché sul potenziamento delle attività di consulenza tecnica, finanziaria ed assicurativa negli sportelli territoriali;

**Raccordo e coordinamento fra le politiche nazionali e regionali e promozione della cooperazione interregionale ed europea**

- rappresentanza delle Regioni e delle Province autonome all'interno del Comitato nazionale dei consumatori utenti (CNCU)
- organizzazione delle sessioni programmatiche 2001 (a Firenze) e 2002 (a Chianciano) del CNCU
- avvio nel 2002 del progetto europeo Y.E.S in collaborazione con le altre regioni del centro Italia.

**3.2 Analisi d'impatto**

Il raggiungimento di questi risultati - per quanto positivi - non esime certo dall'effettuare una valutazione critica volta ad individuare gli attuali punti di debolezza del sistema, allo scopo di apportarvi i necessari correttivi:

- supporto finanziario adeguato per le associazioni che – avendo, per legge, come scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti – operano avvalendosi di personale volontario;
- maggiore integrazione e miglior coordinamento, da realizzare per ciò che attiene ai servizi pubblici e di interesse generale anche attraverso la difesa civica, fra i tanti soggetti, istituzionali e non istituzionali, che dispongono di risorse per realizzare iniziative rivolte ai consumatori e alle consumatrici;
- programma specifico di formazione professionale per gli operatori addetti agli sportelli e per i quadri delle associazioni;
- meccanismi informativi che consentano di reperire tutti i dati occorrenti per effettuare scelte, non solo “di consumo” in senso stretto, consapevoli e informate.

L'obiettivo del “vivere bene in Toscana”, al centro del nuovo Programma regionale di sviluppo 2003-2005, può essere perseguito solo tramite una collaborazione sociale ed istituzionale fra i diversi mondi, pubblico e privato, e i piani di azione dei diversi soggetti del sistema regionale (*governance* cooperativa). In questa prospettiva di dialogo e reciproca integrazione la tutela dei consumatori e delle consumatrici, lungi dal costituire un *corpus* di regole a sé stanti, che privilegiano alcune categorie di persone a discapito di altre, può ben contribuire, come politica “orizzontale” – trasversale a tutti i settori (dal diritto alla salute allo sviluppo sostenibile, dal commercio al turismo, dai trasporti alla valorizzazione dei prodotti tipici e tradizionali) – alla realizzazione di un modello di sviluppo della comunità più armonico ed equilibrato nel suo complesso.

I programmi delle iniziative finalizzate alla tutela del consumatore-utente per gli anni 2002 e 2003 (deliberazioni della Giunta regionale 740/2002 e 846/2003) hanno dato l'impulso ad uno strategico processo di concertazione, articolato a più livelli, fra Direzioni della Regione, amministrazioni pubbliche, enti ed organismi della società toscana (consentendo fra l'altro di ottenere dal Ministero delle attività produttive, nel 2003, un cospicuo - più di un milione di euro - cofinanziamento per i progetti proposti dalla Regione). Questo processo va ulteriormente consolidato, rafforzando i rapporti creati e attivando nuove sinergie con tutte le realtà interessate alla tutela dei consumatori e delle consumatrici.

L'alta qualità della vita in un territorio non è determinata semplicemente dallo sviluppo dei processi produttivi, ma soprattutto dalla capacità di venire incontro ai bisogni e alle aspettative dei cittadini.

Mentre le imprese destinano ingenti risorse al finanziamento di campagne pubblicitarie per evidenziare i pregi dei loro prodotti e servizi, rientra nei compiti istituzionali delle amministrazioni pubbliche promuovere una comunicazione non di parte, che fornisca tutte le informazioni utili a comprendere le dinamiche del mercato e ad effettuare acquisti consapevoli e sicuri. In questa ottica di “servizio” – che consiste nel mettere a disposizione della collettività uno strumento di conoscenza di una realtà sempre più complessa e articolata – un ruolo decisivo può essere svolto dalla rete territoriale degli sportelli costituita nel 2002 e dal sito internet [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it).

### **3.3 Le priorità d'intervento regionale per il triennio 2004-2006**

Tutto ciò premesso, in base a quanto stabilito dalla legge 30 luglio 1998 n. 281 e dalla legge regionale 12 gennaio 2000 n. 1, e tenuto conto delle scelte programmatiche effettuate dalla Regione nei settori del commercio, turismo, agricoltura, diritto alla salute, salvaguardia dell'ambiente, vengono individuati come prioritari per il triennio 2004-2006 i seguenti ambiti d'intervento:

#### **3.3.1 Tutela degli interessi economici e giuridici dei consumatori, delle consumatrici e degli utenti**

Gli sportelli della rete territoriale denominata Prontoconsumatore, costituita nel 2002, svolgono una funzione essenziale per il supporto, l'assistenza, la consulenza e l'informazione dei consumatori e delle consumatrici. Occorre potenziarne in modo sistematico la struttura e il funzionamento, incrementarne la diffusione e svilupparne appieno le potenzialità.

#### **3.3.2 Adeguata informazione ed educazione al consumo in funzione di un rapporto socio economico più razionale con la produzione e la distribuzione**

In un mercato spesso falsato da asimmetrie informative, è fondamentale che i cittadini abbiano a disposizione tutte le informazioni di cui hanno bisogno per poter effettuare scelte di consumo responsabili, consapevoli ed equilibrate. Occorre pertanto che il patrimonio di conoscenze, iniziative ed esperienze sviluppato dall'associazionismo, anche in considerazione della costituzione di un'ampia e diffusa rete di sportelli, venga utilizzato appieno, attraverso l'utilizzazione di strumenti di codificazione comune e di sistematizzazione e sintesi delle informazioni.

A tale scopo occorre inoltre non tanto aumentare la quantità delle notizie, quanto migliorare la “logistica” dell’informazione, ossia il modo in cui viene organizzata e gestita, senza entrare nel merito del contenuto, gestito direttamente dalla fonte che lo elabora. Strategico, in questo senso, lo sviluppo di attività concertate con tutti i soggetti coinvolti nel mercato al fine di limitare l’effetto dell’inflazione sul potere di acquisto delle famiglie. Essenziale mantenere elevato il livello dell’informazione attraverso gli strumenti adottati, come il sito internet [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it), e coinvolgere il mondo della scuola, realizzando iniziative per gli studenti e promuovendo lo scambio di esperienze anche attraverso il sito [www.yesproject.it](http://www.yesproject.it), rivolto ai giovani in età scolare e agli insegnanti.

### ***3.3.3. Tutela della salute, della sicurezza e della qualità dei prodotti con particolare riguardo alle istanze dello sviluppo sostenibile e alla qualificazione dei prodotti***

Favorire, a tutti i livelli, il raccordo fra gli organismi di controllo e le associazioni dei consumatori per migliorare le condizioni di sicurezza dei prodotti, la consapevolezza dei consumatori e delle consumatrici e orientare le scelte verso prodotti di qualità, nel rispetto dell’ambiente e delle condizioni umane dei lavoratori, nonché per la tutela dei consumatori e delle consumatrici contro i rischi derivanti dalle contraffazioni e dai falsi nelle produzioni.

In questo contesto possono essere promosse forme di collaborazione con realtà territoriali al fine di salvaguardare la cultura, le tradizioni, la diversità dei processi produttivi e la biodiversità e al fine di tutelare i cittadini consumatori contro le contraffazioni ed i falsi nelle produzioni, garantendo per quanto di competenza della Regione l’originalità e l’autenticità dei prodotti.

### ***3.3.4. Promozione e sviluppo dell’associazionismo tra i consumatori, le consumatrici e gli utenti, anche mediante l’istituzione di strutture di sostegno tecnico-professionale***

Va creato e sviluppato un sistema formativo permanente che garantisca l’aggiornamento del personale degli sportelli e dei quadri delle associazioni dei consumatori e degli utenti, anche valorizzando le proposte, le disponibilità e le competenze emergenti dalle associazioni stesse. La crescita professionale deve entrare a far parte di un programma educativo *lifelong learning* che coinvolga insieme sistema economico, pubblica amministrazione e università nella creazione di una figura nuova nel panorama professionale nazionale e comunitario: quella di “operatore per la regolazione del mercato”, anche in considerazione dell’esigenza di accrescere la rappresentanza sociale e la professionalità delle associazioni dei consumatori.

### ***3.3.5. Correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi. Promozione della collaborazione fra associazioni di consumatori e utenti e pubbliche amministrazioni per l'erogazione dei servizi pubblici conformemente a standard di qualità e di efficienza***

In un’economia di mercato dove le dinamiche dei prezzi si formano liberamente, occorre garantire la massima trasparenza e tracciabilità dei relativi processi, con la fattiva collaborazione di tutti i soggetti interessati. Le iniziative già intraprese dalla Regione in questa direzione vanno implementate, estendendone l’ambito di operatività.

Va incentivata la collaborazione fra associazioni di consumatori, enti che erogano servizi pubblici locali, associazioni di categoria ed istituzioni pubbliche e, per ciò che attiene ai servizi pubblici e di interesse generale anche attraverso il coinvolgimento ed il coordinamento della difesa civica, allo scopo di definire iniziative concordate volte ad ottenere una regolamentazione del mercato e delle tariffe più equa, nonché servizi efficienti e di qualità. Occorre proseguire nell’attività di monitoraggio dei contratti, dei prezzi e delle tariffe applicate, delle carte dei servizi, e in quella volta a promuovere il raccordo fra le modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Occorre, infine, continuare a sviluppare e sperimentare strumenti come la sottoscrizione da parte delle banche che hanno in corso rapporti istituzionalizzati con la Regione di protocolli che impegnino tali soggetti al rafforzamento della trasparenza nella fornitura dei servizi ed all’utilizzo di buone pratiche di gestione del risparmio privato, anche attraverso una ricerca fondata su metodi scientifici per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*) sulle modalità e sui contenuti della gestione del risparmio privato offerti dalle banche e dalle società di intermediazione

### ***3.3.6. Raccordo e coordinamento con le politiche comunitarie, nazionali, regionali e locali. Promozione della cooperazione interregionale.***

Va rafforzato il ruolo della Toscana – che rappresenta le altre Regioni e le Province autonome in seno al Comitato nazionale consumatori utenti (CNCU) fin dalla sua istituzione – nell’ambito del partenariato con le Regioni dell’Italia centrale, del coordinamento con le associazioni nazionali ed interregionali, dei rapporti con i paesi del Mediterraneo e dell’Unione europea, soprattutto in prospettiva dell’allargamento.

#### **3.4 Criteri per la scelta delle iniziative da realizzare annualmente per l'erogazione dei contributi alle associazioni dei consumatori**

Le iniziative a tutela dei consumatori e delle consumatrici che la Giunta intende realizzare direttamente (parte A del programma annuale, ai sensi dell'articolo 4 della l.r. 1/2000) devono essere riconducibili ad almeno uno dei suddetti ambiti prioritari d'intervento.

Le iniziative che la Giunta intende realizzare tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti (parte B del programma annuale), oltre a soddisfare il requisito di cui sopra, devono essere proposte da un'associazione iscritta nel relativo elenco regionale e realizzate in modo da qualificare e potenziare i servizi resi ai cittadini attraverso i punti di assistenza della rete territoriale Prontoconsumatore.

I contributi a sostegno delle associazioni (parte C del programma annuale) saranno ripartiti in modo da garantire la funzionalità di tutte le associazioni iscritte nell'elenco regionale nel quadro e in attuazione degli indirizzi programmatici per il triennio 2004-2006.

Le istanze, con cui le associazioni propongono le iniziative e richiedono i contributi di cui alle parti B e C del programma annuale, dovranno contenere tutte le indicazioni atte a verificare quanto dichiarato.