

## a) LEGGE PROVINCIALE 20 maggio 1992, n. 15<sup>1)</sup>

### Iniziative della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti

vedi regolamento di esecuzione: [D.P.G.P. n. 51/1994](#)

1) Pubblicata nel B.U. 2 giugno 1992, n. 23.

## Art. 1 (Finalità)

---

(1) La Provincia autonoma di Bolzano promuove la tutela dei diritti dei cittadini come consumatori e utenti di beni e servizi di godimento individuale o collettivo nel settore privato e pubblico.

(2) A tal fine intende rafforzare nella popolazione la tendenza ad un consumo consapevole. In conformità alle normative comunitarie, alla legislazione statale e a quella provinciale vengono perseguiti i seguenti obiettivi:

- a) protezione dai rischi per la salute e la sicurezza del consumatore e dell' ambiente che lo circonda, nonché da tutti i rischi legati alla fruizione di servizi nel settore privato e pubblico mediante l'incentivazione di adeguate misure;
- b) promozione e attuazione di una politica incentrata sull' informazione, l'educazione e la sensibilizzazione del consumatore;
- c) sostegno delle unioni di consumatori.

## Art. 2 (Centro tutela consumatori e utenti)

---

(1) La Provincia autonoma di Bolzano promuove la creazione di un Centro tutela consumatori e utenti, al quale aderiscano organizzazioni e associazioni operanti senza fine di lucro. Possono aderirvi solo organizzazioni e associazioni che operano esclusivamente nel campo della difesa dei consumatori e utenti o che, attraverso proprie strutture o sezioni autonome e separate dall'attività generale dell'organizzazione o dell'associazione, perseguono finalità rientranti nel campo della tutela degli interessi dei consumatori e utenti.

(2) Il Centro tutela consumatori e utenti ha i seguenti compiti:

- a) elaborazione di proposte per il programma annuale delle misure in materia di sensibilizzazione del consumatore da adottare a cura dei competenti assessorati provinciali;
- b) pubblicazione annuale di una relazione sullo stato della tutela dei consumatori in Alto Adige e della fruizione dei servizi;
- c) informare il consumatore sui meccanismi economici;
- d) informare il consumatore sulle possibilità di intervenire in difesa dei propri interessi;
- e) creazione di strutture adeguate, nonché collaborazione con le istituzioni che prestano un servizio di consulenza per i consumatori;
- f) verifiche con le autorità e i rappresentanti del mondo economico al fine di tutelare e sostenere gli interessi dei consumatori;
- g) altri interventi a favore dei consumatori.

## Art. 3 (Convenzione)

---

(1) Al fine di realizzare gli obiettivi di cui all'articolo 2 la Provincia autonoma di Bolzano è autorizzata a stipulare una convenzione con il Centro tutela consumatori e utenti in quanto associazione di pubblica utilità. Il Centro tutela consumatori e utenti è tenuto per contro a presentare un programma delle attività che intende svolgere.

(2) Nella convenzione vanno precisate le attività svolte dal Centro tutela consumatori e utenti, il finanziamento e la durata della validità.

(3) Stabilite le uscite complessive e le prevedibili entrate del Centro tutela consumatori e utenti, la Giunta provinciale determina il contributo annuo e si impegna ad anticipare semestralmente la metà del contributo annuo al Centro.

## Art. 4 (Consulta provinciale per la tutela dei consumatori e utenti)

---

(1) Conformemente alle finalità stabilite all'articolo 1 la Provincia autonoma di Bolzano istituisce la Consulta provinciale per la tutela dei consumatori e utenti.

(2) La Consulta provinciale ha il compito di:

- a) esaminare le proposte di cui all' articolo 2, comma 2, lettera a);
- b) esprimere pareri sulla validità delle iniziative o dei programmi presentati dal Centro tutela consumatori e utenti, nonché elaborare proposte sull' ammontare e sulle modalità dei contributi da concedere al Centro;
- c) trasmettere alla Giunta provinciale i pareri e le proposte, di cui alla lettera b);
- d) fornire pareri su tutte le altre questioni che emergono in relazione alla tutela dei consumatori, qualora la Giunta o il Consiglio provinciale ne facciano richiesta;
- e) proporre l' importo complessivo dei mezzi finanziari da destinarsi nel corso dell'anno alla concessione di contributi a sostegno dei programmi proposti dal Centro tutela consumatori e utenti.

## Art. 5 (Composizione della Consulta)

---

(1) La Consulta per la tutela dei consumatori e utenti è costituita con decreto del Presidente della giunta provinciale, resta in carica 5 anni ed è composta da:

- a) il Presidente della giunta provinciale o un suo delegato, che la presiede;
- b) quattro membri nominati dalla Camera per il commercio, l' industria, l'artigianato e l'agricoltura;
- c) quattro membri nominati dal Centro tutela consumatori e utenti.

(2) Ai lavori della Consulta possono assistere i membri della Giunta provinciale, funzionari o esperti operanti nelle varie materie di competenza, gli intendenti scolastici o i loro delegati.

(3) La Consulta per la tutela dei consumatori e utenti può essere convocata su istanza motivata di almeno un terzo dei componenti. I compiti di segreteria sono svolti dalla Ripartizione provinciale Presidenza. [2](#)

(4) La composizione della Consulta provinciale per la tutela dei consumatori e utenti deve rispettare la consistenza dei gruppi linguistici, quale risulta dall'ultimo censimento ufficiale della popolazione, fatta salva la possibilità di accesso per appartenenti al gruppo linguistico ladino.

<sup>2</sup>Il comma 3 è stato sostituito dall'art. 40 della [L.P. 23 luglio 2007, n. 6](#).

## Art. 6 (Informazione - formazione e sensibilizzazione del consumatore)

---

(1) Le finalità d'informazione del consumatore di cui all'articolo 1 sono perseguite direttamente dalla Provincia con proprie iniziative o, indirettamente, con la collaborazione delle Associazioni dei consumatori riconosciute, utilizzando i mezzi di informazione più idonei, al fine di informare i cittadini sulle finalità della presente legge.

(2) Per l'attività di sensibilizzazione del consumatore di cui all'articolo 1, la Provincia, nell'ambito delle proprie competenze, favorisce, d'intesa con le autorità scolastiche e la Consulta provinciale per la tutela dei consumatori e utenti, l'istituzione di corsi sulla tutela dei consumatori e utenti, l'inserimento di questa materia nei programmi didattici e di aggiornamento degli insegnanti, nonché nella formazione degli adulti. Provvede inoltre alla predisposizione di supporti scientifici necessari alla realizzazione di tali attività.

(3) Per realizzare le due precedenti finalità il Centro tutela consumatori e utenti predispone un programma annuale di iniziative che sottopone al vaglio della Consulta provinciale per la tutela dei consumatori e utenti.

## Art. 7 (Organo di conciliazione)

---

(1) Al fine di comporre controversie tra distributori, produttori e consumatori, questi ultimi hanno la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione.

(2) L'organo di conciliazione è composto da 3 membri, ovvero un rappresentante della categoria economica o del servizio pubblico interessati, un rappresentante delle associazioni dei consumatori, nonché dal Presidente, sorteggiato tra i nominativi di un elenco all'uopo predisposto. In base alle norme di un regolamento di esecuzione, da emanarsi con decreto del Presidente della giunta provinciale, in questo elenco possono essere inserite tutte le persone in possesso dei requisiti fissati dal regolamento stesso, dovendosi trattare in ogni caso di esperti nel campo della tutela del consumatore.

(3) Versato un contributo spese, la cui entità verrà determinata dal regolamento di esecuzione di cui sopra, le parti avviano il procedimento davanti all'organo di conciliazione mediante il deposito scritto dei motivi del reclamo, dopodiché questo avvia un tentativo di mediazione tra le parti allo scopo di comporre la controversia. Qualora il tentativo di mediazione dovesse fallire, entro 30 giorni dal deposito del reclamo viene emesso il lodo, che deve essere motivato ed esprimersi in merito ai singoli punti indicati nel reclamo.

(4) Il lodo è definitivo e tra le parti ha la stessa validità giuridica di un contratto. Le parti hanno comunque la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

## Art. 8

---

(1) Le spese per l'attuazione della presente legge saranno autorizzate con successivo provvedimento legislativo.

La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.