

**AUTORITA' DI VIGILANZA DEI CONSUMATORI**  
**RELAZIONE IN MERITO ALLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'AUTORITA' DI**  
**VIGILANZA DEI CONSUMATORI DURANTE L'ANNO 2025**

\* \* \*

L'Autorità di Vigilanza dei Consumatori è disciplinata dal Decreto Delegato del 20 dicembre 2024 n. 206, che ne determina il funzionamento e ne specifica l'operatività. Ai sensi dell'art. 3, comma 6, del Decreto Delegato del 20 dicembre 2024 n. 206, si redige la relazione annuale sull'attività svolta durante l'anno duemilaventicinque da presentare all'On.le Consiglio Grande e Generale.

A partire dal decreto principale n. 160 del 2024, che ha introdotto i principi fondamentali a tutela dei consumatori, il Consiglio Grande e Generale ha ratificato una serie di decreti che rinnovano profondamente il sistema legislativo al fine rafforzare l'incisività della tutela, in linea con la normativa europea. La nuova normativa ha l'obiettivo di migliorare i rapporti commerciali della Repubblica di San Marino con i Paesi terzi, assicurando all'interno dello Stato un elevato grado di protezione, oltre che ai cittadini, anche ai consumatori provenienti da altri Stati che abbiano rapporti commerciali con operatori economici sanmarinesi sul territorio o mediante sistemi di acquisto a *online*. Una efficace attività di *enforcement* garantisce che il mercato possa operare in modo adeguato ed efficiente a vantaggio del benessere dei consumatori e della prosperità delle iniziative imprenditoriali.

L'Autorità di Vigilanza dei Consumatori si è formalmente insediata il 2 ottobre 2025. Prima di potere esercitare in maniera intensa ed efficace i propri poteri per contrastare i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori, nel corso dell'ultimo trimestre del 2025 l'attività del Collegio si è anzitutto concentrata sull'approvazione del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità di Vigilanza dei Consumatori e del Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore. Entrambi i Regolamenti sono stati approvati nella seduta del 15 dicembre 2025. Il Regolamento di organizzazione e funzionamento è composto da dodici articoli e definisce la struttura, la ripartizione dei compiti e

le regole operative dell'organo. Il Regolamento sulle procedure istruttorie è costituito da diciassette articoli e stabilisce le regole di tutte le fasi del procedimento, i diritti delle parti nel rispetto del principio del contraddittorio e i possibili esiti procedimentali.

A partire da gennaio 2026, pertanto, l'Autorità potrà concretamente iniziare a esaminare le prime segnalazioni di presunta illiceità dell'agire commerciale degli operatori economici già pervenute presso l'Ufficio Attività Economiche.

Si tratta di un'attività pionieristica, perché non si riscontrano esperienze precedenti da cui poter attingere nello Stato. Nella fase iniziale sarà allora necessaria una attività di collaborazione istituzionale anzitutto con il legislatore attraverso momenti consultivi. Si potrà così porre in essere una fisiologica funzione correttiva, sulla base delle problematiche che si porranno nella prassi all'attenzione dell'Organo, nonché per implementare alcune funzioni, che potrebbero rivelarsi utili per migliorare l'attività di vigilanza dell'organo.

In tale prospettiva e nell'ottica di rendere più incisiva l'attività dell'Autorità si coglie l'occasione per sollecitare, sin d'ora, la previsione di un ampliamento dei poteri nell'adozione di possibili decisioni finali. Facendo tesoro dell'esperienza maturata da analoghe istituzioni all'Esterò e, in particolare, in Italia, il legislatore potrebbe valutare l'introduzione nella legge istitutiva delle decisioni di *moral suasion* e del potere di accoglimento degli impegni da parte dell'operatore sottoposto ad un procedimento sanzionatorio. Tali poteri, da un lato, garantiscono un immediato efficace perseguimento dell'interesse pubblico mediante un riallineamento della condotta dell'operatore economico, dall'altro, consentono di razionalizzare le risorse amministrative. Parallelamente, l'operatore economico consegue il vantaggio di evitare una sanzione pecuniaria e un discredito della propria immagine, mentre i consumatori ottengono in tempi rapidi il ripristino della legalità.

Più specificamente, le decisioni di *moral suasion* sono inviti che, ad eccezione dei casi di particolare gravità, l'Autorità può rivolgere agli operatori economici per regolarizzare spontaneamente comportamenti scorretti senza l'avvio formale di un procedimento. In via preventiva, mediante la sua autorevolezza, l'Autorità incoraggia le aziende a conformarsi spontaneamente alle norme

consumeristiche, sempre se sussistono, già ad un primo esame, fondati motivi per ritenere che la condotta dell'operatore economico non sia lecita.

La decisione di accettazione degli impegni volontariamente assunti dall'operatore economico di porre fine all'infrazione costituisce una forma di chiusura del procedimento, senza accertare formalmente l'illecito, ma con l'obbligo per l'operatore economico di rispettarli. La rinuncia da parte dell'Autorità all'accertamento e alla irrogazione della sanzione è subordinata a una valutazione discrezionale circa l'idoneità dell'impegno a eliminare profili di illegittimità della condotta oggetto dell'istruttoria.

Tra gli obiettivi che l'Autorità si pone di perseguire rientra sicuramente quello di cooperare attivamente con le altre Autorità indipendenti dello Stato al fine di rafforzare l'efficacia della protezione dei consumatori, evitando che nell'applicazione delle discipline a tutela del consumatore si creino contrapposizioni con le discipline settoriali. In osservanza del principio di leale collaborazione, per tutelare i consumatori in settori complessi, l'intenzione è di avviare un dialogo con la Banca Centrale e con l'Autorità ICT per intercettare e risolvere eventuali problemi di sovrapposizione di interventi mediante la definizione di protocolli d'intesa per coordinare le rispettive competenze, condividere informazioni e definire procedure di intervento.

L'Autorità, oltre ai poteri di vigilanza, gode di funzioni regolatorie. In proposito, nei tre mesi di attività l'Autorità ha emanato due delibere ricognitive e interpretative in materia di prezzi minimi delle strutture recettive alberghiere ed extra alberghiere per il soggiorno turistico per consentire agli operatori di programmare la loro attività economica. Essendo già scaduti al momento dell'insediamento dell'Autorità i termini per l'adozione dei nuovi prezzi minimi per l'anno 2026, con la prima delibera, al fine di soddisfare una esigenza di certezza giuridica, l'Autorità ha stabilito che per gli anni 2025 e 2026, sino all'entrata in vigore delle nuove tariffe che verranno adottate dall'Autorità nei termini e nei modi previsti dall'articolo 25 della Legge n. 22/2006, così come sostituito dall'articolo 45 della Legge n. 30/2025, si continua a fare riferimento alle ordinanze n. 4-5/2024, limitatamente ai prezzi minimi. A seguito dell'adozione di tale delibera (la n.1/2025), il Congresso di Stato ha emanato la delibera n.17 del 21 ottobre 2025, tesa all'adozione dei prezzi minimi deliberati dall'Autorità.

La seconda delibera, al fine di evitare distorsioni nel mercato o situazioni di disparità di trattamento, ha previsto in via ricognitiva e analogica, i prezzi minimi delle strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere per il soggiorno turistico che hanno avviato la loro attività successivamente all'adozione delle ordinanze n. 4-5/2024, nonché per quelle che potrebbero aprire nelle more dell'adozione delle nuove tariffe nei termini e nei modi previsti dall'articolo 25 della Legge n. 22/2006. Per maggior chiarezza alla delibera è stata allegata una tabella riepilogativa dei prezzi minimi stabiliti, per ciascuna categoria e tipologia, dalle ordinanze n. 4-5/2024.

L'Autorità ha un ampio raggio di azione e la possibilità di svolgere un ruolo cruciale nella protezione dei consumatori. La prospettiva futura dell'attività dell'Autorità è di promuovere campagne di comunicazione e sensibilizzazione sui diritti dei consumatori per rafforzare la fiducia dei consumatori e la trasparenza del mercato – condizioni fondamentali per lo sviluppo economico - anche mediante la previsione di linee guida per compiere consapevoli scelte commerciali. Inoltre, è da incentivare la collaborazione con le Camere di Conciliazione per favorire la risoluzione delle controversie tra consumatori e aziende in maniera economica, semplice e veloce.

Infine, è intenzione del Presidente e dell'Autorità avviare relazioni con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato italiana, alla quale in Italia sono attribuite le funzioni a tutela dei consumatori, in modo da giungere a un protocollo di intesa che possa favorire la collaborazione istituzionale, lo scambio di informazioni e l'efficacia della tutela.

**Presidente**

**Avv. Roberta Frascione**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roberta Frascione', written in a cursive style.