

بسمه تعالی

گزارش پژوهشی - تحلیلی بررسی نظام حمایت از حقوق مصرف

کنندگان و تولیدکنندگان در ایتالیا

فهرست

پیشگفتار-----۴

بخش نخست

آشنایی کلی با ساختار حمایت از حقوق مصرف کننده در اروپا-----۵

درک نظام حفاظت از حقوق مصرف کننده در اروپا-----۵

زیربنای قانونی محافظت از مصرف کننده در سطح اروپا-----۶

مفهوم مصرف کننده-----۶

ابزار های قانونی برای محافظت از مصرف کننده در سطح اتحادیه اروپا-----۶

بخش دوم

نظام حمایت از حقوق مصرف کننده در ایتالیا-----۸

نهاد های اصلی مسئول در زمینه حقوق مصرف کننده-----۸

- ۹-----سازمان تضمین رقابت و مدیریت بازار-----
- ۹-----روش تامین بودجه سازمان-----
- ۹-----روش تصمیم گیری در ایکا-----
- ۱۰-----چارت سازمانی-----
- ۱۱-----مسئولیت های مرتبط با حمایت از حقوق مصرف کنندگان-----
- ۱۲-----فهرست قوانین مرتبط با حمایت از حقوق مصرف کننده-----
- ۱۳-----اتحادیه های حمایت از حقوق مصرف کننده-----
- ۱۴-----لیست اتحادیه های حمایت از حقوق مصرف کنندگان در ایتالیا-----
- ۲۰-----فرآیندها و سازمان های رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان-----
- ۲۰-----مرکز داوری مسایل بانکی و مالی-----
- ۲۱-----نهاد بازرسی بانکی-----
- ۲۲-----اتاق داوری و آشتی-----
- ۲۲-----خدمات حل و فصل دعوا توسط اتاق های بازرگانی-----
- ۲۳-----مرکز مصرف کننده اروپایی-----
- ۲۴-----پیوست ها-----

فهرست پیوست ها

پیوست شماره یک	پیمان سازوکارهای فعالیت اتحادیه اروپا
پیوست شماره دو	سند چشم انداز مصرف کننده در اروپا
پیوست شماره سه	برنامه مصرف کننده در اروپا
پیوست شماره چهار	سند حقوق اساسی در اتحادیه اروپا
پیوست شماره پنج	نخستین برنامه ویژه اروپا برای محافظت از مصرف کنندگان مربوط به ۱۹۷۵
پیوست شماره شش	قانون مصرف کننده در ایتالیا
پیوست شماره هفت	لیست قوانین مربوط به حمایت از مصرف کننده و سازمان متولی پیاده سازی قانون
پیوست شماره هشت	قانون رقابت ایتالیا
پیوست شماره نه	چارت سازمانی نهاد مدیریت رقابت در ایتالیا
پیوست شماره ده	موارد مربوط به قانون رقابت سال ۱۹۹۵
پیوست شماره یازده	قانون مربوط به همکاری با کمیسیون اروپا در زمینه رقابت
پیوست شماره دوازده	روند بازرسی قانون رقابت
پیوست شماره سیزده	مقررات مربوط به حفاظت از مصرف کننده در حوزه پیمانکاری و تولید
پیوست شماره چهارده	همکاری با کمیسیون اروپا در زمینه رقابت
پیوست شماره پانزده	موارد مربوط به قانون رقابت سال ۲۰۰۵
پیوست شماره شانزده	قانون آلودگی صوتی

پیاده سازی تصمیمات اتحادیه اروپا درباره تجارت غیر منصفانه	پیوست شماره هفده
پیاده سازی تصمیمات کمیسیون اروپا در زمینه ی تبلیغات گمراه کننده	پیوست شماره هجده
تضاد منافع	پیوست شماره نوزده

پیشگفتار

با توجه به نقش اساسی مصرف و مصرف کننده در زنجیره تولید ارزش و رشد اقتصادی، حمایت از مصرف کننده در دهه های اخیر در جهان بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. بسیاری از کشورهای پیشرو در این زمینه همزمان با تغییرات فضای اقتصاد جهانی نسبت به به روز کردن قوانین و سازوکارها و چارچوب های پیش بینی شده برای حقوق مصرف کنندگان اقدام کرده اند.

در این گزارش تلاش شده است نظام حمایت از حقوق مصرف کننده در ایتالیا به طور جامع مورد بررسی قرار گیرد. به روشنی این نظام نیز مانند دیگر ساختار های اقتصادی کشور های عضو اتحادیه اروپا متأثر از تصمیمات و قوانین اتحادیه اروپا می باشد و در بررسی ها باید همواره به دو سطح ملی و سطح اتحادیه اروپا توجه داشت.

بنابراین در بخش اول این گزارش تلاش شده است تا درک کلی از نظام حمایت از حقوق مصرف کنندگان در سطح اتحادیه اروپا ارائه شود و چارچوب های قانونی اصلی در این زمینه مورد بررسی قرار گیرند. بخش دوم گزارش بر سازمان ها و قوانین مرتبط با حمایت از حقوق مصرف کنندگان در ایتالیا تمرکز دارد و تلاش شده است حتی الامکان همه سازمان ها و انجمن های اصلی در زمینه حمایت از حقوق مصرف کنندگان در ایتالیا معرفی شده و مورد بررسی قرار گیرند.

ضروری می دانم به دو تفاوت اساسی میان نظام حمایتی از حقوق مصرف کنندگان در ایران و ایتالیا اشاره نمایم. نخست آنکه در ادبیات حقوقی ایتالیا و همچنین اتحادیه اروپا واژه حفاظت از مصرف کننده به کار رفته است در صورتی که در ادبیات موضوع در ایران واژه حمایت از مصرف کننده به کار رفته است. این موضوع به ویژه در صورتی که منجر به پیش گرفتن راهبرد های متفاوت یعنی راهبرد حفاظت کننده در مقابل راهبرد حمایت کننده شود، در خور توجه و دقت است. دومین نکته اینست که در نظام حمایتی ایران حمایت از مصرف کننده و تولید کننده همزمان و در شرح وظایف یک سازمان واحد مورد توجه قرار می گیرند در صورتیکه در نظام حقوقی ایتالیا این دو مسئولیت کاملاً از یکدیگر تفکیک شده اند، چرا که نوعاً حمایت یا حفاظت از حقوق مصرف کننده در برابر اقدامات یا تصمیمات تولیدکنندگان کالا و خدمات معنا می یابد و سپردن وظیفه حمایت از دو طرف یک دعوی به یک نهاد می تواند از میزان اثرگذاری آن نهاد بکاهد.

در ایتالیا تولید کنندگان عموماً دارای اتحادیه ها و انجمنهای متعدد و نیرومند هستند و چندین اتحادیه بزرگ ملی و منطقه ای تولید کنندگان و صنایع نیز وجود دارند که وظیفه حمایت و حفاظت از تولید کنندگان و نمایندگی آنها را در هرگونه دعوای حقوقی بر عهده دارند. در ایتالیا در هر زمینه صنعتی و تولیدی دست کم چند اتحادیه بزرگ تولید کنندگان وجود دارند، بنابراین نیاز به سازمان هایی فراتر از این اتحادیه ها که بخواهند از حقوق تولید کنندگان دفاع کنند، بسیار کمتر از نیاز به سازمان هایی است که از حقوق مصرف کنندگان دفاع می کنند. این موضوع با توجه به تعریف مصرف کننده بیشتر نمایان می شود:

«مصرف کننده فردی حقیقی هست که برای منظوری به جز کسب و کار و تجارت و ... اقدام به خرید کالا یا خدمات می نماید»

با در نظر گرفتن همین موضوع، در این گزارش بر سازمانها و نهادهای **حفاظت** از حقوق مصرف کنندگان در ایتالیا تمرکز شده است. در پایان گزارش مجموعه پیوست ها که متن اصلی قوانین مرتبط با حقوق مصرف کنندگان در اتحادیه اروپا و ایتالیا هستند، آورده شده است.

بخش نخست

آشنایی کلی با نظام حمایت از حقوق مصرف کننده در اروپا

درک نظام حفاظت از حقوق مصرف کننده در اروپا

هدف نظام حفاظت از حقوق مصرف کننده در اروپا محافظت از مصرف کنندگان در برابر ریسک ها و تهدید هایی است که رو بر و شدن با ان ها به صورت فردی نا ممکن است. همچنین این نظام می کوشد با ارائه اطلاعات این افراد را توانمند سازد که بتوانند تصمیماتی دقیق و شفاف در راستای افزایش سطح رفاه خود بگیرند. در همین راستا قانون های تصویب شده در سطح اتحادیه اروپا در گام نخست تلاش دارند که ایمنی، سلامت و منافع قانونی و اقتصادی مصرف کنندگان را مورد توجه قرار دهند.

بر اساس پیمان سازوکارهای فعالیت اتحادیه اروپا TFEU¹ (پیوست شماره یک) حفاظت از مصرف کننده در همه کشور های عضو به عنوان یک موضوع مهم به شمار می رود و پس از تصویب سند ها و قوانین بالادستی در اتحادیه اروپا، کشور های عضو می باید نسبت به پیاده سازی و ادغام قوانین اروپا در قوانین ملی خود بکوشند.

در حال حاضر هزینه های مصرفی خانوار نزدیک به شصت درصد از تولید ناخالص داخلی اتحادیه اروپا می باشد. راهبرد و سیاست های اتحادیه اروپا در زمینه حقوق مصرف کننده برای دوره ۲۰۱۴ تا ۲۰۲۰ در سند چشم انداز مصرف کننده در اروپا^۲ آمده است. اصل این سند در پیوست شماره دو آمده است. مکمل این سند به ویژه در زمینه مسایل مالی برنامه مصرف کننده^۳ است که در پیوست شماره سه آمده است. این سند برای بازه ۲۰۱۴ تا ۲۰۲۰ بودجه ای برابر با ۱۸۸,۸ میلیون یورو پیش بینی کرده است که برابر یا پنج سنت برای هر مصرف کننده در هر سال می باشد.

¹ TFEU (Treaty on the Functioning of the European Union)

² European Consumer Agenda

³ Consumer Program

زیربنای قانونی محافظت از مصرف کننده در سطح اروپا

مواد ۴، ۱۲، ۱۱۴، و ۱۶۹ از پیمان سازوکارهای فعالیت اتحادیه اروپا TFEU و ماده ۳۸ از سند حقوق اساسی در اتحادیه اروپا^۴ (پیوست شماره چهار) قوانین اصلی در زمینه ی حفاظت از حقوق مصرف کننده در اتحادیه اروپا می باشند. ماده ۱۶۹ از TFEU در زمینه حفاظت از حقوق مصرف کننده چنین می گوید:

« برای بهبود منافع مصرف کنندگان و نیز اطمینان از محافظت بالا از مصرف کنندگان، اتحادیه به حفاظت از سلامت، ایمنی و منافع اقتصادی مصرف کنندگان و نیز بهبود حق دسترسی به اطلاعات، آموزش و حق سازماندهی برای حفاظت از این حقوق اقدام می نماید.»

ماده ۱۶۹ از TFEU در واقع مکمل ماده ۱۱۴ است که پیشنهاد حفاظت از سلامت، ایمنی و محافظت از محیط زیست را مطرح می نماید. ماده ۱۶۹ حق کشور های عضو برای در پیش گرفتن روند ها و قانون های سختگیرانه تر در زمینه حقوق مصرف کننده را تا زمانی که با پیمان های در سطح اتحادیه نا همخوانی نداشته باشند را به رسمیت می شناسد. به این ترتیب اتحادیه اروپا سطح حفاظت کمینه برای مصرف کنندگان ساکن در این اتحادیه را مشخص کرده است.

مفهوم مصرف کننده:

تعریف مشترکی از معنای مصرف کننده در میان کشور های عضو این اتحادیه وجود ندارد. یکی از علت های این امر می تواند این باشد که هر یک از کشور های عضو به طور مستقل نسبت به پیاده سازی و ادغام قوانین اروپا در قوانین ملی خود اقدام نموده اند. با این حال اغلب تعریف های به کار رفته در کشور های این اتحادیه از نظر مفهوم کلی با هم همخوانی دارند. تعریف زیر در بسیاری از قوانین در سطح اتحادیه اروپا به کار رفته است:

«شخص حقیقی که برای منظوری به غیر از کسب و کار، و تجارت و حرفه ی تخصصی کار می کند»

تعریف مصرف کننده در سطح اتحادیه اروپا اشخاص حقوقی را در بر نمی گیرد حتی اگر ماهیت آن ها غیر تجاری باشد.

⁴ Charter OF Fundamental Rights

ابزار های قانونی برای محافظت از مصرف کننده در سطح اتحادیه اروپا:

اتحادیه اروپا نخستین برنامه ویژه خود برای محافظت از مصرف کنندگان را در سال ۱۹۷۵ تصویب نمود. (پیوست شماره پنج) که در آن پنج حق اساسی به عنوان حقوق مصرف کنندگان شناسایی شدند:

- حق حفاظت از سلامت و ایمنی
- حق حفاظت از منافع اقتصادی
- حق درخواست غرامت
- حق آموزش
- حق داشتن نماینده قانونی

این برنامه پایه تمامی قوانین و آیین نامه های بعدی برای محافظت از مصرف کننده بوده است. در حال حاضر بیش از ۹۰ آیین نامه و قانون در سطح اتحادیه اروپا به مسایل مربوط به حفاظت از مصرف کنندگان می پردازند و به همین دلیل فضای قانونی حفاظت از مصرف کنندگان در اتحادیه اروپا پیچیده و گاه نا همخوان است. اما باید توجه داشت که همه این قوانین از راه ادغام در قانون های ملی شکل اجرایی به خود می گیرند بنابراین در نهایت برای مسایل مربوط به حمایت از حقوق مصرف کنندگان باید به قوانین ملی مراجعه کرد.

بخش دوم

نظام حمایت از حقوق مصرف کننده در ایتالیا

نهاد های اصلی مسئول حمایت از حقوق مصرف کننده در ایتالیا

در ایتالیا وزارتخانه مسئول برای سیاست های مربوط به حقوق مصرف کننده وزارت توسعه اقتصادی است که وظیفه اصلی آن اطمینان از حفاظت از مصرف کننده در زمینه ی بازار و رقابت است. از سوی دیگر برخی فعالیت های تخصصی مربوط به حوزه های خاص در وزارت خانه های دیگر، نهاد های عمومی، نهاد های مستقل و خود گردان نیز صورت می گیرند. افزون بر این ارتباط میان سیاست گذاری در حوزه ی مصرف کننده و دیگر سیاست ها از راه مجموعه ای از ابزار های قانونی که برای هماهنگی میان نهاد های مختلف طراحی شده اند صورت می گیرد.

در این زمینه باید به کنفرانس دولت- ناحیه ها^۵ اشاره نمود که وظیفه ی آن اطمینان از هماهنگی و ارتباط میان فعالیت های دولت مرکزی و نهاد های محلی است. همچنین می توان از کنفرانس خدمات^۶ که در قانون شماره ۲۴۱ مصوب هفتم آگوست ۱۹۹۰ آمده است و به بررسی آثار گوناگون و گاه متضاد یک تصمیم دولتی می پردازد نام برد.

قوانین حمایت از مصرف کننده که در سطح اروپا به تصویب رسیده اند در قانون محلی ایتالیا در قانونی به نام قانون مصرف کننده^۷ (قانون شماره ۲۰۶ مصوب ۶ سپتامبر ۲۰۰۵) گرد آوری شده اند. این قانون، قانون اصلی و زیربنایی حفاظت از حقوق مصرف کننده در ایتالیا است و اصل این قانون در پیوست شماره شش آورده شده است. این قانون، مرجع بنیادین برای محافظت از حقوق مصرف کنندگان می باشد. آنچه به طور کلی در مورد این قانون می توان گفت اینست که بازتاب دهنده ی قوانین و دستورات اتحادیه اروپا در سطح ملی می باشد.

وزارت توسعه اقتصادی ایتالیا به عنوان نهاد رابط اصلی^۸ مطرح شده در قانون شماره ۲۰۰۴/۲۰۰۶ کمیسیون اروپا در زمینه ی همکاری میان نهاد های ملی برای اعمال قانون محافظت از مصرف کننده، تعیین شده است. این بدین معناست که مسئولیت هماهنگی و اجرای این قانون و قوانین مرتبط با آن بر عهده این نهاد می باشد البته میان این نهاد و دیگر نهاد های ایتالیایی به گونه ای تقسیم وظایف در این زمینه صورت گرفته است. لیست کامل این قوانین و نهاد مسئول در هر مورد به همراه اطلاعات تماس هر نهاد در پیوست شماره هفت آورده شده اند. نکته ای که باید در اینجا به آن توجه ویژه داشت اینست که این لیست درک جامعی از سازمان های درگیر در حمایت از حقوق مصرف کننده در ایتالیا به دست می دهد.

سازمان تضمین رقابت و مدیریت بازار^۹

سازمان مدیریت رقابت ایتالیا (از این به بعد در این سند به اختصار ایکا^{۱۰} خوانده خواهد شد) یک نهاد دولتی خودگردان است که بر اساس قانون شماره ۲۸۷ تاریخ ۱۰ اکتبر ۱۹۹۰ (این قانون در ایتالیا به نام قانون رقابت و تجارت منصفانه شناخته می شود.) تشکیل شده است. این قانون در پیوست شماره هشت آمده است. قانون های که

⁵ Conferenza Stato-Regioni

⁶ Conferenza di Servizi

⁷ Codice Del Consumo

⁸ Single Liason Office (SLO)

⁹ Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

¹⁰ Italian Competition Authority (ICA)

پس از آن به تصویب رسیدند وظایف و اختیارات بیشتری به این سازمان واگذار کردند که مهمترین آن ها مبارزه با فعالیت های تجاری غیرمنصفانه، تبلیغات غیرقانونی و گمراه کننده و اعمال قوانین مربوط به تضاد منافع در مورد ماموران دولتی می باشد. خودگردان بودن این نهاد به این معناست که تصمیمات این نهاد به طور مستقیم نه تنها بر اساس قانون یاد شده گرفته می شوند و امکان هیچ گونه دخالت توسط دولت وجود ندارد. استقلال این سازمان از راه روند گزینش رییس و اعضای هیات امنا نیز تقویت می شود. این اعضا برای مدت هفت سال انتخاب می شوند که قابل تمدید دوباره نیست و انتصاب آن ها به صورت مشترک توسط رییس مجلس نمایندگان و سنا صورت می گیرد. پیش نیاز های لازم برای رییس این سازمان شامل شناخته شده بودن به استقلال و نیز پیشینه خدمت در جایگاه های سازمانی سطح بالا می باشد. این اعضاء از میان افراد کابینه، دیوان عالی حسابرسی، دیوان عالی استیناف، استاد تمام های دانشگاه های معتبر در زمینه های اقتصاد و حقوق قضایی و نیز افراد برجسته بخش خصوصی با توانایی و شهرت مثال زدنی انتخاب می شوند. تصمیمات هیئات امنا بر اساس رای اکثریت گرفته می شود.

اعضای کنونی این سازمان شامل آقای جواننی پیتروتزللا^{۱۱} به عنوان رییس (۱۸ نوامبر ۲۰۱۱ منصوب شده است) و خانم گابریلا موسکولو^{۱۲} (تاریخ انتصاب: ۱۹ می ۲۰۱۴) و میکله آیینیس^{۱۳} (تاریخ انتصاب: ۳ مارچ ۲۰۱۶) می باشد. افزون بر اعضای هیئت امنا این نهاد دارای یک دبیر کل نیز می باشد که وظیفه مدیریت سازمان امور عملیاتی را بر عهده دارد. این سمت در حال حاضر در اختیار آقای روبرتو کیپا^{۱۴} است.

روش تامین بودجه سازمان

بودجه ایکا از راه پرداخت اجباری ۰,۰۶ در هزار از گردش مالی شرکت های ثبت شده در ایتالیا که دارای گردش مالی بیش از ۵۰ میلیون یورو می باشند، تامین می شود. صورت های مالی سالانه این سازمان باید تا پایان آوریل سال بعد به تایید دیوان عالی حسابرسی برسند.

¹¹ Giovanni Pizruzzella

¹² Gabriella Muscolo

¹³ Michele Ainis

¹⁴ Roberto Chieppa

روش تصمیم گیری در ایکا:

برای هر یک از موارد شکایت یا بررسی که به این سازمان می رسند رییس هیئت امنا یکی از اعضای سازمان را به عنوان گزارشگر تعیین می کند. بر پایه واقعیت های گردآوری شده توسط مدیریت بازرسی پس از شنیدن طرف های درگیر سازمان تصمیم نهایی خود را می گیرد. دبیرکل در دیدار ها شرکت می کند و صورت جلسات را تهیه می نماید اما در فرایند تصمیم گیری شرکت ندارد. این سازمان به صورت هفتگی در روی تارنمای خود گزارش تصمیماتی که در زمینه ی قراردادهای، سو استفاده از موقعیت غالب در بازار، ادغام میان شرکت ها، فعالیت های غیر منصفانه، تبلیغات گمراه کننده و مقایسه ای، و نیز گزارش هایی در زمینه ی بخش های اقتصادی را منتشر می کند. در پایان ماه مارس هر سال این سازمان گزارش تصمیمات و فعالیت های سال گذشته ی خود را به پارلمان ایتالیا ارائه می دهد. همچنین هر شش ماه نیز این سازمان گزارشی در زمینه اقدامات و پایش های انجام شده در زمینه ی تضاد منافع به پارلمان ایتالیا ارائه می دهد.

چارت سازمانی

چارت سازمانی ایکا در پیوست شماره نه آمده است. همانطور که پیش تر هم گفته شد در حال حاضر اعضای هیات امنای این سازمان افراد زیر می باشند.

نام	تصویر	سمت	تاریخ انتصاب
جووانی پیتروتزلا		رییس هیئت امنا	۱۸ نوامبر ۲۰۱۱

۱۹ می ۲۰۱۴	عضو هیئت امنا		گابریلا موسکولو
۳ مارچ ۲۰۱۶	عضو هیئت امنا		میکله آیینیس
-	دبیر کل		روبرتو کپیا

مسئولیت های مرتبط با حمایت از حقوق مصرف کنندگان

از سال ۱۹۹۲ اختیار مبارزه با تبلیغات گمراه کننده به هر روشی از جمله تلویزیون، روزنامه، پوستر و ... به این نهاد واگذار شده است. همچنین از سال ۲۰۰۰ این سازمان فعالیت های خود را در زمینه ی ارزیابی تبلیغات مقایسه ای نیز آغاز کرده است. در سال ۲۰۰۷ پس از ادغام قانون شماره ۲۰۰۵/۲۹ کمیسیون اروپا در قانون ایتالیا، اختیارات این نهاد در زمینه حفاظت از مصرف کنندگان گسترده تر شده است و هر گونه فعالیت نا منصفانه تجاری که به زیان مصرف کنندگان باشد را در بر می گیرد.

اگر شخصی (حقیقی یا حقوقی) تلاش کند که گزینه های مصرف کنندگان را با اقداماتی مانند حذف اطلاعات مرتبط، یا پخش اطلاعات نادرست و یا حتی به کارگیری نفوذ خود محدود نماید، ایکا می تواند وارد عمل شود و

اقدامات لازم برای جلوگیری از این کارها را انجام دهد از جمله این سازمان می تواند جریمه هایی را تا مبلغ ۵ میلیون یورو در نظر بگیرد. (سقف جریمه ها پیش از این ۵۰۰ هزار یورو بود).

در سال ۲۰۱۲ گستره ی اقدامات ایکا بر علیه اقدامات غیرمنصفانه به حوزه «ریز شرکت ها» نیز کشیده شده است. «ریز شرکت ها» اشخاص، شرکت ها و اتحادیه هایی هستند که کمتر از ده کارمند دارند و گردش مالی سالانه آنها از دو میلیون یورو فراتر نمی رود.

افزون بر این وظیفه بررسی قرارداد ها نا منصفانه در ارتباط میان خریداران و فروشندگان نیز به ایکا واگذار شده است. این سازمان می تواند روند بررسی در این زمینه را پس از امضای قرارداد و به شکایت مصرف کنندگان آغاز نماید و یا اینکه به درخواست فروشندگان قراردادهای مورد نظر را برای همخوانی با قانون مورد بررسی قرار دهد.

فهرست قوانین

در ادامه فهرست قوانینی که سازمان ایکا متولی اجرای آنها می باشد، آورده شده اند.

زمینه قانونی	نام و شماره قانون	تاریخ تصویب	توضیحات
قانون رقابت	قانون شماره ۱۹۹۰/۲۸۷	۱۰ اکتبر ۱۹۹۰	پیوست شماره هشت
	قانون شماره ۱۹۹۵/۴۸۱	۱۴ نوامبر ۱۹۹۵	پیوست ده
	قانون شماره ۱۹۹۶/۵۲	۶ فوریه ۱۹۹۶	پیوست یازده
	حکم ریاست جمهوری شماره ۹۸/۲۱۷	۳۰ آوریل ۱۹۹۸	پیوست دوازده

پیوست سیزده	۱۸ ژون ۱۹۹۸	قانون شماره ۹۸/۱۹۲ مقررات مربوط به پیمانکاری در حوزه تولید	
پیوست چهارده	۲۲ ژانویه ۲۰۰۴	قانون شماره ۲۰۰۴/۲۸ اقدامات فوری برای پشتیبانی از صنعت فیلم سازی	
پیوست پانزده	۲۸ دسامبر ۲۰۰۵	قانون شماره ۲۰۰۵/۲۶۲ بخش های ۱۹ تا ۲۲	
پیوست شانزده	۱۹۹۵	قانون شماره ۱۹۹۵/۴۴۷ چارچوب قانونی آلودگی صوتی	حفاظت از حقوق مصرف کننده
پیوست شش	۶ سپتامبر ۲۰۰۵	قانون شماره ۲۰۶ سپتامبر ۲۰۰۵ قانون مصرف کننده	
پیوست هفده	۲ آگوست ۲۰۰۷	قانون شماره ۲۰۰۷/۱۴۶ اجرای سازی تصمیمات اتحادیه اروپا درباره تجارت غیر منصفانه	
پیوست هجده	۲ آگوست ۲۰۰۷	قانون شماره ۲۰۰۷/۱۴۵ پیاده سازی تصمیمات کمیسیون اروپا در زمینه تبلیغات همراه کننده	
پیوست نوزده	۲۰ ژولای ۲۰۱۴	قانون شماره ۲۰۰۴/۲۱۵ مربوط به حل و فصل تضاد منافع	تضاد منافع

اتحادیه های حمایت از حقوق مصرف کنندگان

تشکیل اتحادیه های حمایت و محافظت از حقوق مصرف کننده در ماده ۱۳۷ قانون شماره ۲۰۶ به تاریخ ۶ سپتامبر ۲۰۰۵ (قانون مصرف کننده - پیوست شماره شش) پیش بینی شده است. این اتحادیه ها باید به عضویت شورای ملی مصرف کنندگان و کاربران^{۱۵} (CNCU) در بیایند. وظیفه ی تشکیل CNCU بر عهده وزارت توسعه اقتصادی ایتالیا است. در حال حاضر مسئولیت ها و کارکرد های اتحادیه های مصرف کنندگان به طور پیوسته در حال افزایش است اما نکته ای که باید به آن توجه ویژه داشت اینست که هیچ یک از این اتحادیه ها به استثنای CNCU بودجه دولتی دریافت نمی کنند. البته برخی از دولت های محلی گاه به این اتحادیه ها کمک های مالی می کنند، اما در نهایت این اتحادیه از نظر درآمد زایی خودگردان به شمار می روند.

وظایف این اتحادیه ها به طور کلی انجام اقدامات لازم به نمایندگی از مصرف کنندگان در شرایط خاص می باشد. در مواردی با صلاحدید دادگاه این اتحادیه ها می توانند نمایندگی گروهی از مصرف کنندگان در دعوا های حقوقی برای پس گرفتن پول آنها را بر عهده بگیرند. بر اساس پژوهش های انجام شده مهمترین زمینه های مورد شکایت مصرف کنندگان، بیمه، مخابرات و خدمات عمومی می باشند.

¹⁵ Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti

لیست اتحادیه های حمایت از حقوق مصرف کنندگان در ایتالیا

اطلاعات تماس	توضیحات	نام	
<p>Via Padre Luigi Monti, 20/C - IT-20162 Milano Tel: + 39 02 661 54 11 Fax: + 39 02 642 52 93 E- mail: associazione@acu.it Website: www.acu.it</p>	<p>در سال ۱۹۸۴ تاسیس شده است و عضو اتحادیه بین المللی مصرف کنندگان^{۱۶} می باشد. زمینه های اصلی فعالیت آن کالاهای مصرفی، برچسب های کیفیت و مسئولیت های اجتماعی شرکت ها می باشد. این اتحادیه دارای ۴۸۳۰۰ عضو می باشد.</p>	<p>اتحادیه مصرف کنندگان و کاربران^{۱۷} (ACU)</p>	۱
<p>Tel: +39 06 441 70 21 Fax: +39 06 441 70 230 E-mail: adiconsum@adiconsum.it Website: www.adiconsum.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۷ زمینه های فعالیت: بیمه، خدمات مالی (به ویژه جلوگیری از وام های غیر قانونی) حمل و نقل، مخابرات و فناورین های نوین می باشد. شمار اعضا: ۱۴۸۴۰۰</p>	<p>اتحادیه دفاع از مصرف کنندگان و محیط زیست^{۱۸} ADICONSUM</p>	۲

¹⁶ Consumers International

¹⁷ Associazione Consumatori Utenti (ACU)

¹⁸ Associazione Italiana Difesa Consumatori e Ambiente

<p>Address: Via Lucullo, 6 - IT-00187 Roma Tel: + 39 06 45420928 Fax: + 39 06 86329611 E-mail: info@adoc.org Website: www.adoc.org</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۸ زمینه فعالیت: حریم خصوصی، سلامت، مخابرات، بیمه، تعداد اعضا: ۸۱۳۰۰</p>	<p>۳ اتحادیه دفاع و راهنمایی مصرف کنندگان ADOC^{۱۹}</p>	
<p>Address: Via Farini, 62 - IT-00185 Roma Tel: + 39 06 481 86 32 Fax: + 39 06 481 86 33 E-mail: info@adusbef.it Website: www.adusbef.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۷ زمینه های فعالیت: خدمات مالی، مخابرات و تبلیغات گمراه کننده شمار اعضا: ۶۷۵۰۰ انتشارات: مجله «پس انداز و آینده»</p>	<p>۴ اتحادیه دفاع از کاربران خدمات مالی و بانکی^{۲۰} ADUSBEF</p>	
<p>Address: Via Valassina, 22 - IT-20159 Milano Tel: + 39 02 668 90209 Fax: + 39 02 668 90 288 E-mail: info@altroconsumo.it Website: www.altroconsumo.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۷۳ زمینه های فعالیت: خدمات عمومی، خدمات بانکداری و بیمه، کیفیت و ایمنی محصولات شمار اعضا: ۳۰۹۰۰۰</p>	<p>Altroconsumo</p>	<p>۵</p>

¹⁹ Associazione per la Difesa e l'Orientamento Consumatori (ADOC)

²⁰ Associazione per la Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari (ADUSBEF)

<p>Address: Via Lombardia, 30 - IT-00187 Roma Tel: + 39 06 42009318 Fax: + 39 06 42009322 E-mail: assoconsum@gmail.com Website: www.asso-consum.it</p>	<p>سال تاسیس: ۲۰۰۲ زمینه های فعالیت: خدمات مالی و اعتباری، قرارداد ها مخابرات، حمل و نقل، خدمات، سلامت عمومی، گردشگری، محیط زیست، حریم خصوصی شمار اعضا: ۳۲۰۰۰</p>	<p>Assoconsum</p>	<p>۶</p>
<p>Address: Via Celimontana, 38 - IT-00184 Roma Tel: + 39 06 683 36 17 Fax: + 39 06 686 74 34 E-mail: info@assoutenti.it Website: www.assoutenti.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۲ زمینه های فعالیت: حمل و نقل، اعتبارات، بیمه، مخابرات شمار اعضا: ۳۳۴۰۰</p>	<p>Assoutenti</p>	<p>۷</p>
<p>Address: Via Dodiciville, 2 - IT-39100 Bolzano/Bolzen Tel: + 39 04 719 75 597 Fax: + 39 04 719 79 914 E-mail: info@consumer.bz.it Website: www.consumer.bz.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۹۳ زمینه های فعالیت: قوانین اروپایی، خدمات عمومی شمار اعضا: ۴۸۰۰</p>	<p>مرکز حفاظت از مصرف کنندگان و کاربران^{۲۱} CTCU/VZS</p>	<p>۸</p>
<p>Address: Via Flaminia, 53 - IT-00196 Roma</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۷۸</p>	<p>Cittadinanzatti va</p>	<p>۹</p>

²¹ Centro Tutela Consumatori e Utenti / Verbraucherzentrale Südtirol (CTCU/VZS)

<p>Tel: + 39 06 367 18 1 Fax: + 39 06 367 18 333 E-mail: mail@cittadinanzattiva.it Website: www.cittadinanzattiva.it</p>	<p>زمینه فعالیت: خدمات سلامت، آموزش، خدمات عمومی شمار اعضا: ۸۷۰۰۰</p>		
<p>Address: Viale Mazzini, 73 - IT-00195 Roma Tel: + 39 06 372 86 67 Fax: + 39 06 370 17 09 E- mail: n@codacons.it Website: www.codacons.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۶ زمینه فعالیت: خدمات عمومی، دادگستری، آموزش، حمل و نقل، سلامت، حریم خصوصی، خدمات مالی شمار اعضا: ۳۴۰۰۰</p>	<p>مرکز هماهنگی اتحادیه های حفاظت محیط زیست و دفاع از حقوق کاربران و مصرف کنندگان CODADONS^{۲۲}</p>	<p>۱۰</p>
<p>Address: Viale Marconi, 94 - IT-00146 Roma Tel: + 39 06 553 01 808 Fax: + 39 06 553 07 081 E-mail: codici@codici.org Website: www.codici.org</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۹۳ زمینه های فعالیت: خدمات مالی و خدمات عمومی شمار اعضا: ۳۳۰۰۰</p>	<p>مرکز حقوق شهروندی CODICI^{۲۳}</p>	<p>۱۱</p>
<p>Address: Via Mazzini, 43 - IT-43121 Parma Tel: +39 05</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۷۶ زمینه های فعالیت: مسئولیت های</p>	<p>کنفدراسیون عمومی مصرف کنندگان</p>	<p>۱۲</p>

²² Coordinamento delle Associazioni per la Tutela dell'Ambiente e per la difesa dei Diritti degli Utenti e Consumatori (CODACONS)

²³ Centro per i diritti del cittadino (CODICI)

<p>212 31 846 Fax: +39 05 212 85 217 E-mail: segreteria@confconsumatori.it Website: www.confconsumatori.it</p>	<p>اجتماعی شرکت ها، فناوری های نوین شمار اعضا: ۳۳۷۰۰</p>	<p>CONFOCONS UMATORI^{۲۴}</p>	
<p>Address: Via Palestro, 11 - IT- 00185 Roma Tel: + 39 06 420 20 755 / 420 20 759 Fax: + 39 06 474 24 809 E-mail: federconsumatori@federconsu matori.it Website: www.federconsumatori.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۸ زمینه های فعالیت: قانون ها، خدمات عمومی شمار اعضا: ۱۲۱۰۰۰</p>	<p>فدراسیون ملی مصرف کنندگان و کاربران ۲۵ FEDERCONS UMATORI</p>	<p>۱۳</p>
<p>Address: Via Bobbio, 6 - IT- 20144 Milano Tel: + 39 02 763 16 809 - 848 78 7 838 Fax: + 39 02 763 92 450 E-mail: info@casadelconsumatore.it Website: www.casadelconsumatore.it</p>	<p>سال تاسیس: ۲۰۰۰ زمینه های فعالیت: خدمات عمومی، خدمات مالی، خدمات سلامت عمومی، شمار اعضا: ۸۶۵۰۰</p>	<p>خانه مصرف کننده ۲۶</p>	<p>۱۴</p>

²⁴ Confederazione Generale dei Consumatori (CONFCONSUMATORI)

²⁵ Confederazione Generale dei Consumatori (CONFCONSUMATORI)

²⁶ La Casa del Consumatore

<p>Address: Via delle Orchidee, 4/A - IT-20147 Milano Tel: + 39 02 483 03 659 Fax: + 39 02 483 02 611 E-mail: legacons@tin.it Website: www.legaconsumatori.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۷۱ زمینه های فعالیت: مخابرات، خدمات مالی و ایمنی خانه شمار اعضا: ۴۴۵۰۰</p>	<p>لیگ مصرف کنندگان^{۲۷}</p>	<p>۱۵</p>
<p>Address: Via Piemonte, 39/A - IT-00187 Roma Tel: + 39 06 488 00 53 Fax: + 39 06 482 02 27 E-mail: info@movimentoconsumatori.it Website: www.movimentoconsumatori.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۶ زمینه فعالیت: سلامت، بهداشت، گردشگری، کالا های مصرفی شمار اعضا: ۴۰۰۰۰</p>	<p>جنبش مصرف کنندگان^{۲۸}</p>	<p>۱۶</p>
<p>Address: Via Quintino Sella, 41 - IT-00187 Roma Tel: + 39 06 488 18 91 Fax: + 39 06 482 02 27 / +39 06 42013163 E-mail: info@mdc.it</p>	<p>سال تاسیس: ۱۹۸۷ زمینه های فعالیت: مخابرات، خدمات عمومی، شمار اعضا: ۳۹۰۰۰</p>	<p>جنبش دفاع از شهروندان^{۲۹} UNC</p>	<p>۱۷</p>

²⁷ Lega Consumatori

²⁸ Movimento Consumatori

²⁹ Movimento Difesa del Cittadino (MDC)

Website: www.mdc.it			
Address: Via Duilio, 13 - IT-00192 Roma Tel: + 39 06 326 95 31 Fax: + 39 06 323 46 16 E-mail: info@consumatori.it Website: www.consumatori.it	سال تاسیس: ۱۹۵۵ زمینه فعالیت: مخابرات، خدمات عمومی شمار اعضا: ۴۴۰۰۰	اتحادیه ملی مصرف کنندگان	۱۸

فرآیندها و سازمان های رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان

یکی از پایه های نظام حمایت از حقوق مصرف کنندگان در ایتالیا نهاد هایی هستند که به دعوای میان مصرف کنندگان و تولید کنندگان و یا ارائه دهندگان کالا و خدمات رسیدگی می کنند. به روشنی در هر کشوری دادگاه ها عموماً صلاحیت رسیدگی به دعوای گوناگون را دارند اما فرآیند رسیدگی در دادگاه ها بسیار طولانی و گران تمام می شود. افزون بر این، با توجه به نبودن امکان ایجاد دادگاه تخصصی برای همه موضوعات، ممکن است فرآیند رسیدگی از این موضوع نیز آسیب ببیند. با توجه به همین موضوع در ایتالیا نهاد هایی برای رسیدگی سریع، ارزان و تخصصی به شکایات های مصرف کنندگان ایجاد شده اند. در ادامه اصلی ترین این نهاد ها معرفی شده و مورد بررسی قرار گرفته اند.

مرکز داوری مسایل بانکی و مالی^{۳۰}

این نهاد یک راه جایگزین برای حل و فصل دعوای میان مصرف کنندگان و ارائه کنندگان خدمات مالی و بانکی در زمینه خرید خدمات بانکی و مالی فراهم می کند. این سازمان دارای یک روند ساده، سریع و ارزان نسبت به دادگاه ها است و مصرف کنندگان می توانند با پرداخت تنها بیست یورو از خدمات این نهاد بهره مند شود. همین مبلغ بیست یورو نیز در صورتی که در پایان روند مشخص شود حق با مصرف کننده بوده است به آنها عودت داده می

³⁰ Arbitro Bancario Finanziario

شود. شمار استفاده کنندگان از خدمات این نهاد سالانه چند هزار مورد است و در فاصله شش ماهه اکتبر ۲۰۰۹ تا مارس ۲۰۱۰ بیش از هزار مورد به این نهاد ارجاع شده اند که بیش از یک چهارم آنها در همین فاصله زمانی به رای نهایی رسیده اند. این سازمان عموماً در یک مورد خاص در یک فاصله چند ماهه رای نهایی را صادر می کند.

تصمیمات ABF برای دو نهاد الزام آور نیستند اما در صورتی که هر یک از طرفین دعوی از اجرای تصمیم این نهاد سرپیچی کنند، این موضوع اعلام عمومی می شود و به عنوان یک رفتار غیر حرفه ای و بدنام کننده برای آنها به شمار می رود.

پیش از مراجعه به این نهاد مصرف کنندگان باید تلاش نمایند مشکل را به طور مستقیم با بانک و یا نهاد مالی مربوطه حل و فصل نمایند و در صورت حل نشدن مشکل می توانند به این نهاد مراجعه کنند. در هر صورت مصرف کنندگانی که از تصمیم ABF خشنود نباشند، می توانند به دادگاه نیز مراجعه نمایند.

فعالیت های این نهاد توسط بانک مرکزی ایتالیا به رسمیت شناخته شده است و بانک مرکزی ایتالیا امکان فعالیت این نهاد را فراهم می نماید. کمیته فرا بخشی اعتبارات و پس اندازها CICR³¹ که زیر نظر وزارت اقتصاد و تامین مالی ایتالیا فعالیت می کند شرایط و رویه های کارکرد این نهاد را تصویب و آن را برای اجرا به بانک مرکزی ایتالیا اعلام نموده است. بانک مرکزی ایتالیا نیز از سال ۲۰۰۹ اجرای آن را آغاز نموده است.

ABF یک نهاد خودگردان و بی طرف است و از یک بدنه تصمیم گیر و یک دبیرخانه فنی تشکیل شده است. نهاد های زیر الزاماً باید به ABF بپیوندند:

- بانک ها
- واسطه های مالی
- بانک ها و کارگزاران خارجی که در ایتالیا به فعالیت می پردازند
- نهاد های پول الکترونیک
- پست بانک ایتالیا

آدرس و اطلاعات تماس ABF شعبه رم در زیر آمده است:

³¹ Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio

Address: Via XX Settembre, 97/E - IT-00187 Roma

Tel:	+39 06 47 929235
Fax:	+39 06 47 9294208
Website:	http://www.arbitrobancariofinanziario.it

نهاد بازرسی بانکی^{۳۲}

این نهاد در سال ۱۹۹۳ در جهت ارتقای حمایت از مصرف کنندگان خدمات بانکی ایجاد شده است. مصرف کنندگان پس از اینکه به طور مستقیم برای حل و فصل مسایل خود با بانک ها و نهاد های مالی تلاش نمودند و نتیجه نگرفتند، می توانند به طور رایگان از خدمات این نهاد بهره مند شوند. از سال ۲۰۰۹ به این سو، گستره خدمات این نهاد به خدمات مربوط به سرمایه گذاری محدود شده اند. حوزه اختیارات این نهاد برای دعوای تا سقف یکصد هزار یورو می باشد. آدرس و اطلاعات تماس این نهاد در زیر آمده است:

Address: Via delle Botteghe Oscure, 54 - IT-00186 Roma

Tel:	+39 06 674821
Fax:	+39 06 67482250
Email:	associazione@conciliatorebancario.it

³² Ombudsman Bancario

اتاق داوری و آشتی^{۳۳}

این اتاق توسط کونسوب^{۳۴} (تقریباً معادل شورای بورس ایران) برای حل و فصل مسایل میان سرمایه گذاران و کارگزاران بدون نیاز به مراجعه به دادگاه ایجاد شده است. از دید کونسوب ایجاد این نهاد برای اطمینان از حفاظت از مصرف کنندگان به ویژه به دلیل بحران های اخیر مالی ضروری بوده است.

Address: Via G. B. Martini, 3 - IT-00198 Roma

Tel: + 39 06 8417707

Fax: +39 06 8416703

خدمات حل و فصل دعوا توسط اتاق های بازرگانی

مراکز داوری اتاق های بازرگانی نیز در زمینه رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و حل و فصل دعوای بیرون از دادگاه و فرآیند دادرسی فعالیت دارند. از مهمترین این مراکز می توان از موارد زیر نام برد.

Address: Via Meravigli, 9 B - IT-20123

Milano Tel: +39 02 8515 4444 / 4536

E-mail: camera.arbitrale@mi.camcom.it

Website: <http://www.camera-arbitrale.it/>

مرکز داوری اتاق بازرگانی میلان

Address: Via de' Burrò, 147 - IT-00186

Roma E-mail: callcenter-cciaa-

roma@infocamere.it Website:

<http://www.rm.camcom.it/Home.shtm>

اتاق بازرگانی رم

³³ Conciliation and Arbitration Center

³⁴ Consob (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa)

مرکز مصرف کننده اروپایی^{۳۵}

وظیفه این مرکز ارائه خدمات و پشتیبانی به مصرف کنندگان در کشور های عضو اتحادیه اروپا در زمینه مسایل فرامرزی می باشد. هر یک از شعبه های این مرکز در شبکه مراکز مصرف کننده اروپایی ECC-NET^{۳۶} عضو می باشند. شعبه ایتالیایی مرکز مصرف کننده اروپایی بودجه خود را از وزارت توسعه اقتصادی ایتالیا، استان خودگردان بوتزن و استان خودگردان ترنتینو دریافت می کند. همچنین این مرکز از سوی اتحادیه هایی چون CTCU/VS، ADICONSUM نیز پشتیبانی هایی را دریافت می نماید. اطلاعات تماس شعبه های ECC در ایتالیا در ذیل آمده است.

Address: Via G. M. Lancisi, 31/a - IT-00161 Roma Tel: 00 39 0644238090 and 00 39 0644290734 Fax: 00 39 0644118348 E-mail: info@ecc-netitalia.it Website: www.ecc-netitalia.it	شعبه اصلی مستقر در رم
Address: Via Brennero, 3 - IT-39100 Bolzano Tel: +39 0471 980939 Fax: +39 0471 980239 E-mail: info@euroconsumatori.org Website: www.euroconsumatori.org	شعبه مستقر در بولتزانو

³⁵ European Consumer Center

³⁶ European Consumer Center Network