

# AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

DELIBERA 1 aprile 2015

Approvazione del regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicit  ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie. (Delibera n. 25411). (15A02939)

(GU n.94 del 23-4-2015)

L'AUTORITA' GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Nella sua adunanza del 1° aprile 2015;

Visto l'art. 6 della legge 30 ottobre 2014, n. 161, recante «Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2013-bis» che ha inserito il comma 1-bis nell'art. 30 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, di recepimento della direttiva 2006/123/CE;

Visto il regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicit  ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie, adottato con la delibera dell'autorita' n. 24955 del 5 giugno 2014;

Ritenuto di dover adottare le norme regolamentari previste dal citato comma 1-bis dell'art. 30 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e considerata l'opportunit  di integrarle in un unico regolamento di procedura in materia di tutela del consumatore;

Vista la propria delibera del 19 dicembre 2014 con cui   stata disposta una consultazione pubblica sulla bozza del predetto regolamento, limitatamente alle modifiche introdotte a seguito della citata legge n. 161/2014, e considerati gli esiti di detta consultazione;

Delibera

di approvare il «Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicit  ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie», con i relativi n. 2 formulari.

Il presente provvedimento ed il regolamento comprensivo di n. 2 formulari sar  pubblicato nel Bollettino dell'Autorita' garante della concorrenza e del mercato ed in Gazzetta Ufficiale.

Roma, 1° aprile 2015

Il presidente: Pitruzzella

Il segretario generale: Chieppa

## Titolo I

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali   quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

Pagina 1 di 18

## DISPOSIZIONI GENERALI

Allegato  
Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicita'  
ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette,  
violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione  
del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie.

### Art. 1.

#### Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intende per:

a) «decreto sulla pubblicita' ingannevole»: il decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 145;

b) «Codice del Consumo»: il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni;

c) «Collegio»: il Presidente e i Componenti dell'Autorita';

d) «Direzioni»: le unita' organizzative in cui e' articolata la Direzione Generale per la Tutela del Consumatore;

e) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo, agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attivita' commerciale, industriale, artigianale o professionale;

f) «professionista»: l'operatore pubblicitario di cui all'articolo 2, lett. e), del decreto sulla pubblicita' ingannevole, nonche' i soggetti di cui all'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo;

g) «microimprese»: le entita', societa' o associazioni che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. d-bis) del Codice del Consumo, prescindono dalla forma giuridica, esercitano un'attivita' economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;

h) «diritti dei consumatori nei contratti»: i diritti dei consumatori nei contratti conclusi tra un professionista ed un consumatore, di cui alle sezioni da I a IV del Capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo;

i) «clausole vessatorie»: le clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo, che risultino vessatorie ai sensi degli articoli 33, 34, 35 e 36, comma 2, del Codice del Consumo;

l) «Divieto di discriminazioni»: il divieto di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, di attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno.

m) «Bollettino»: il Bollettino dell'autorita' garante della concorrenza e del mercato, pubblicato sul sito internet istituzionale.

### Art. 2.

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

#### Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai procedimenti dell'Autorita' in materia di pubblicita' ingannevole e comparativa, di pratiche commerciali scorrette, di violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti, di violazioni del divieto di discriminazioni, nonche' di clausole vessatorie.

#### Art. 3.

#### Responsabile del procedimento

1. Responsabile del procedimento e' il responsabile preposto all'unita' organizzativa competente per materia, istituita ai sensi dell'articolo 10, comma 6, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, o altro funzionario dallo stesso incaricato.

2. Il responsabile del procedimento acquisisce ogni elemento utile alla valutazione della fattispecie. A tal fine puo' richiedere informazioni e documenti a ogni soggetto pubblico o privato. Ove ne ricorrano i presupposti comunica l'avvio del procedimento e provvede agli adempimenti di competenza per lo svolgimento dell'attivita' istruttoria.

3. Qualora il committente di un messaggio pubblicitario o il professionista non sia conosciuto, il responsabile del procedimento richiede al proprietario del mezzo di diffusione ed a chiunque ne sia in possesso ogni elemento idoneo ad identificarlo.

## Titolo II

### PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA, E DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

#### Art. 4

#### Istanza di intervento

1. Ogni soggetto, di cui all'articolo 18, comma 1, lettere a), b), d-bis) del Codice del Consumo, od organizzazione, che ne abbia interesse, puo' richiedere, attraverso comunicazione in formato cartaceo o elettronico (webform o PEC), l'intervento dell'Autorita' nei confronti di pubblicita' che ritenga ingannevole o illecita, ai sensi del decreto legislativo sulla pubblicita' ingannevole, ovvero di pratiche commerciali che ritenga scorrette, ai sensi del Codice del Consumo.

2. L'istanza di cui al comma 1 deve contenere:

a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonche' recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica e eventuale numero di fax;

b) elementi idonei a consentire una precisa identificazione del professionista, della pubblicita' o della pratica commerciale oggetto dell'istanza (in particolare data o periodo di diffusione del messaggio o dell'iniziativa promozionale, mezzo di comunicazione utilizzato, luogo e modalita' di attuazione della pratica) nonche'

del bene o servizio interessato;

c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorita', copia di eventuali reclami già inoltrati al professionista e l'esito degli stessi, nonché copia della corrispondenza intercorsa con il medesimo professionista e/o della documentazione contrattuale; inoltre, ove disponibile, copia dei messaggi oggetto dell'istanza di intervento.

3. Nell'istanza di intervento devono essere indicate, a pena di decadenza, eventuali esigenze di riservatezza. In tal caso, il segnalante deve trasmettere anche una versione non riservata dell'istanza di intervento, la cui valutazione è rimessa al responsabile del procedimento.

4. Gli elementi di cui al comma 2, lettera b), del presente articolo, nonché i dati identificativi del soggetto denunciante, costituiscono elementi essenziali dell'istanza di intervento, in assenza dei quali il responsabile dell'unità organizzativa competente per materia riscontra la non ricevibilità della stessa, informandone il Collegio, impregiudicata la possibilità per il denunciante di ripresentare l'istanza di intervento in forma completa. Resta ferma in ogni caso la possibilità per l'Autorita' di procedere d'ufficio a ulteriori approfondimenti ai fini di un eventuale avvio di istruttoria ai sensi dell'articolo 6.

5. Ad eccezione dei casi di particolare gravità, qualora sussistano fondati motivi tali da ritenere che il messaggio o la pratica commerciale costituisca una pubblicità ingannevole, una pubblicità comparativa illecita o una pratica commerciale scorretta, il responsabile del procedimento, dopo averne informato il Collegio, può invitare il professionista, per iscritto, a rimuovere i profili di possibile ingannevolezza o illecitezza di una pubblicità ovvero di possibile scorrettezza di una pratica commerciale (moral suasion).

#### Art. 5.

#### Provvedimenti pre-istruttori

1. La fase pre-istruttoria può essere chiusa per uno dei seguenti motivi:

- a) irricevibilità ai sensi dell'articolo 4, comma 4;
- b) archiviazione per inapplicabilità della legge per assenza dei presupposti richiesti dal decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole o dal Codice del Consumo;
- c) archiviazione per manifesta infondatezza per l'assenza di elementi di fatto idonei a giustificare ulteriori accertamenti;
- d) archiviazione ad esito dell'avvenuta rimozione da parte del professionista dei profili di possibile ingannevolezza o illecitezza di una pubblicità ovvero di possibile scorrettezza di una pratica commerciale (moral suasion), di cui all'articolo 4, comma 5. Dell'esito di tale intervento, che verrà comunicato al professionista, l'Autorita' può dare notizia utilizzando adeguate modalità informative e valutando eventuali esigenze di riservatezza motivatamente rappresentate dal professionista;
- e) archiviazione per manifesta inidoneità del messaggio pubblicitario o della pratica a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio al quale è diretta, anche in ragione della dimensione minima della diffusione di un messaggio o della localizzazione circoscritta di una pratica (de minimis);
- f) non luogo a provvedere per sporadiche richieste di

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

intervento relative a condotte isolate ovvero non rientranti tra le priorit  di intervento dell'Autorita', in ragione degli obiettivi di razionalizzazione, efficacia ed economicita' dell'azione amministrativa. L'Autorita' puo' individuare con apposito atto le priorit  di intervento che intende perseguire.

2. Qualora non venga avviato il procedimento nel termine indicato dall'articolo 6, comma 1, la fase pre-istruttoria si intende chiusa con non luogo a provvedere ai sensi della lett. f) del precedente comma. Resta impregiudicata la facolta' dell'Autorita' di acquisire successivamente agli atti l'istanza di intervento per procedere d'ufficio ad un approfondimento istruttorio, fondato su elementi sopravvenuti o su una diversa valutazione delle priorit  di intervento. A tal fine le Direzioni informano periodicamente il Collegio dei procedimenti definiti ai sensi del presente comma.

3. E' facolta' dell'Autorita' inviare una comunicazione dell'avvenuta archiviazione o chiusura del procedimento preistruttorio.

Art. 6.

#### Avvio dell'istruttoria

1. Il responsabile del procedimento, valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza con l'istanza di intervento di cui all'articolo 4, avvia l'istruttoria al fine di verificare l'esistenza di pubblicit  ingannevoli o comparative illecite, di cui al decreto legislativo sulla pubblicit  ingannevole, ovvero di pratiche commerciali scorrette, di cui al Codice del Consumo. L'avvio dell'istruttoria e' disposto entro il termine di 180 giorni dalla ricezione dell'istanza di intervento e tale termine e' interrotto in caso di richiesta di informazioni fino alla ricezione delle stesse.

2. Il responsabile del procedimento comunica l'avvio dell'istruttoria alle Parti e ne informa gli altri soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4. In ragione del numero elevato delle istanze di intervento, questa comunicazione puo' essere attuata anche tramite avviso sul bollettino pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Autorita'. Se le comunicazioni non possono avere luogo, le stesse sono effettuate mediante pubblicazione sul medesimo bollettino. Dell'avvio dell'istruttoria puo' anche esserne data comunicazione tramite la diffusione di un comunicato stampa, informato il Collegio.

3. Nella comunicazione di avvio di cui al comma 2 sono indicati l'oggetto del procedimento, gli elementi acquisiti d'ufficio o contenuti nell'istanza di intervento, il termine per la conclusione dell'istruttoria, l'ufficio e la persona responsabile del procedimento, l'ufficio presso cui si puo' accedere agli atti, la possibilit  di presentare memorie scritte o documenti ed il termine entro cui le memorie e i documenti possono essere presentati.

Art. 7.

#### Termini del procedimento

1. Il termine per la conclusione del procedimento e' di centoventi giorni, decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio e di centocinquanta giorni quando si debbano

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali   quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

chiedere pareri ai sensi dell'articolo 8, comma 6, del decreto legislativo sulla pubblicit  ingannevole ovvero in procedimenti di pratiche commerciali scorrette, ai sensi dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del Consumo.

2. Nel caso in cui il professionista sia residente, domiciliato o abbia sede all'estero, il termine per la conclusione del procedimento e' di centottanta giorni decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio e di duecentodieci giorni quando si debbano chiedere pareri ai sensi dell'articolo 8, comma 6, del decreto legislativo sulla pubblicit  ingannevole ovvero, in procedimenti di pratiche commerciali scorrette, ai sensi dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del Consumo.

3. L'Autorita' puo' prorogare il termine fino ad un massimo di sessanta giorni, in presenza di particolari esigenze istruttorie, nonche' in caso di estensione soggettiva od oggettiva del procedimento. Con le stesse modalita', il termine puo' essere altresì prorogato, fino ad un massimo di sessanta giorni, nel caso in cui il professionista presenti degli impegni o emergano sopravvenute esigenze istruttorie. Ove necessario, puo' essere disposta l'acquisizione, da altre istituzioni o enti pubblici, di informazioni essenziali ai fini della valutazione della fattispecie, con assegnazione di un termine non superiore a 30 giorni per la risposta. Il termine di conclusione del procedimento e' conseguentemente prorogato fino a un massimo di 30 giorni.

4. Nel caso in cui, ai sensi dell'articolo 20 del presente regolamento, il Collegio disponga la sospensione del procedimento, i termini di cui al comma 1 restano sospesi in attesa della pronuncia dell'organismo di autodisciplina e, comunque, per un periodo, non superiore a trenta giorni, stabilito dal Collegio.

#### Art. 8.

##### Sospensione provvisoria della pubblicit  o della pratica commerciale

1. In caso di particolare urgenza, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del decreto legislativo sulla pubblicit  ingannevole e dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, l'Autorita' puo' disporre, d'ufficio e con atto motivato, la sospensione della pubblicit  ritenuta ingannevole o della pubblicit  comparativa ritenuta illecita ovvero della pratica commerciale ritenuta scorretta.

2. Il responsabile del procedimento, nella comunicazione di avvio dell'istruttoria o successivamente con apposita comunicazione, individua i profili di gravita' e urgenza della pubblicit  ingannevole o comparativa illecita ovvero della pratica scorretta e assegna alle parti un termine non inferiore a cinque giorni per presentare memorie scritte e documenti. Trascorso detto termine, il responsabile del procedimento rimette gli atti al Collegio per la decisione.

3. Il Collegio puo' disporre con atto motivato la sospensione in via provvisoria del messaggio pubblicitario o della pratica commerciale anche senza acquisire le memorie delle parti quando ricorrano particolari esigenze di indifferibilit  dell'intervento. Entro il termine di sette giorni dal ricevimento del provvedimento con il quale e' stata adottata la misura cautelare provvisoria, il professionista interessato puo' presentare memorie scritte e documenti. Valutate le argomentazioni del professionista, il Collegio

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali   quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

delibera la conferma o la revoca della sospensione provvisoria del messaggio pubblicitario o della pratica commerciale entro il termine di 30 giorni dalla notifica del provvedimento cautelare.

4. Il provvedimento dell'Autorita' di sospensione della pubblicita' ritenuta ingannevole o della pubblicita' comparativa ritenuta illecita o della pratica commerciale ritenuta scorretta deve essere immediatamente eseguito a cura del professionista. Il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorita' non sospende l'esecuzione dello stesso. Dell'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione, il professionista da' comunicazione all'Autorita' entro cinque giorni dal ricevimento del provvedimento stesso.

#### Art. 9.

##### Impegni

1. Entro e non oltre il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, il professionista puo' presentare impegni tali da far venire meno i profili di illegittimita' della pubblicita' o della pratica commerciale. Gli impegni sono presentati mediante apposito formulario (Allegato 1 al presente Regolamento). In caso di integrazione, il professionista e' tenuto a presentare all'Autorita' un testo consolidato degli impegni. E' onere del professionista, ove faccia valere esigenze di riservatezza, presentare anche una versione non riservata e non confidenziale degli impegni.

2. L'Autorita' valuta gli impegni e:

a) qualora li ritenga idonei, dispone con provvedimento la loro accettazione rendendoli obbligatori per il professionista, chiudendo il procedimento senza accertare l'infrazione; nei casi in cui e' previsto un parere ai sensi dell'articolo 8, comma 6, del decreto legislativo sulla pubblicita' ingannevole e dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del Consumo, l'Autorita', ove non ritenga la pubblicita'/pratica commerciale manifestamente grave e ingannevole/illecita/scorretta ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, procede alla richiesta del parere secondo le modalita' di cui all'articolo 16 del presente regolamento;

b) qualora li ritenga parzialmente idonei, fissa un termine al professionista per un'eventuale integrazione degli impegni stessi;

c) nei casi di grave e manifesta ingannevolezza/illiceita' di una pubblicita' o scorrettezza di una pratica commerciale ovvero in caso di inidoneita' degli impegni a rimuovere i profili contestati nell'avvio dell'istruttoria, delibera il rigetto degli stessi, comunicandolo tempestivamente alla Parte.

3. Successivamente alla decisione di accettazione di impegni, il procedimento potra' essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o piu' elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

#### Art. 10.

##### Partecipazione all'istruttoria

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

1. I soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio dalle infrazioni oggetto dell'istruttoria, hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente:

a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici, di posta elettronica e di eventuale fax;

b) l'indicazione del procedimento nel quale si intende intervenire;

c) adeguata motivazione circa lo specifico interesse ad intervenire, anche con riferimento al contributo che il richiedente può apportare all'istruttoria.

2. Il responsabile del procedimento, valutate la regolarità e la completezza della richiesta di partecipazione, comunica al richiedente che lo stesso può:

a) accedere agli atti del procedimento ai sensi del successivo articolo 11;

b) presentare memorie scritte, documenti, deduzioni e pareri.

#### Art. 11.

#### Accesso ai documenti, riservatezza delle informazioni e segreto d'ufficio

1. Il diritto di accesso ai documenti formati o stabilmente detenuti dall'Autorità nei procedimenti di cui al presente regolamento è riconosciuto nel corso dell'istruttoria dei procedimenti stessi ai soggetti cui è stato comunicato l'avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, nonché ai soggetti ammessi ad intervenire di cui all'articolo 10.

2. Qualora i documenti di cui al comma 1 contengano informazioni riservate di carattere personale, commerciale, industriale e finanziario, relative a persone e professionisti coinvolti nei procedimenti, il diritto di accesso è consentito, in tutto o in parte, nei limiti in cui ciò sia necessario per assicurare il contraddittorio.

3. I documenti che contengono segreti commerciali sono sottratti all'accesso. Qualora essi forniscano elementi di prova di un'infrazione o elementi essenziali per la difesa di un professionista, gli uffici ne consentono l'accesso, limitatamente a tali elementi.

4. Nel consentire l'accesso nei casi di cui ai commi 2 e 3 e nel rispetto dei criteri ivi contenuti, gli uffici tengono conto, adottando tutti i necessari accorgimenti, dell'interesse delle persone e dei professionisti a che le informazioni riservate o i segreti commerciali non vengano divulgati.

5. Sono sottratte all'accesso le note, le proposte ed ogni altra elaborazione degli uffici con funzione di studio e di preparazione del contenuto di atti.

6. Possono essere sottratti all'accesso, in tutto o in parte, i verbali delle adunanze del Collegio, nonché i documenti inerenti a rapporti tra l'Autorità e le istituzioni dell'Unione europea, nonché tra l'Autorità e gli organi di altri Stati o di altre organizzazioni internazionali, dei quali non sia stata autorizzata la divulgazione.

7. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.



segretezza delle informazioni fornite devono presentare agli uffici una apposita richiesta che deve contenere l'indicazione dei documenti o delle parti di documenti che si ritiene debbano essere sottratti all'accesso, specificandone i motivi.

8. Il responsabile del procedimento, ove non ritenga sussistenti gli elementi di riservatezza o di segretezza adottati a giustificazione delle richieste di cui al comma 7, ne da' motivata comunicazione agli interessati.

9. Il responsabile del procedimento puo' disporre motivatamente il differimento dell'accesso ai documenti sino a quando non sia accertata la loro rilevanza ai fini della prova delle infrazioni e comunque non oltre la comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria di cui all'articolo 16.

10. Le informazioni contenute nella documentazione acquisita nell'esercizio delle competenze di cui all'articolo 2 del presente Regolamento sono tutelate dal segreto d'ufficio anche nei riguardi delle pubbliche amministrazioni, fatti salvi gli obblighi di denuncia di cui all'articolo 331 del codice di procedura penale, di leale collaborazione con l'Autorita' Giudiziaria e quelli di collaborazione di cui al regolamento CE n. 2006/2004.

11. Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta scritta e motivata, sulla quale il responsabile del procedimento provvede entro trenta giorni.

#### Art. 12.

##### Richiesta di informazioni e audizioni

1. Il responsabile del procedimento acquisisce nel corso dell'istruttoria ogni elemento utile alla valutazione della fattispecie. A tal fine puo' richiedere informazioni e documenti ad ogni soggetto pubblico o privato.

2. Il responsabile del procedimento, ove cio' sia necessario ai fini della raccolta o della valutazione degli elementi istruttori, o venga richiesto da una delle parti, puo' disporre che le parti o i terzi siano sentiti in apposite audizioni nel rispetto del principio del contraddittorio, fissando un termine inderogabile per il loro svolgimento.

3. Alle audizioni fissate ai sensi del comma 2 presiede il responsabile del procedimento o facente funzione. Le parti possono farsi rappresentare da un difensore o da una persona di loro fiducia che produce idoneo documento attestante il proprio potere di rappresentanza.

4. Dello svolgimento delle audizioni e' redatto verbale, contenente le principali dichiarazioni delle parti intervenute alle audizioni. Il verbale e' sottoscritto, al termine dell'audizione, dal responsabile del procedimento e dalle parti medesime. Quando taluna delle parti non vuole o non e' in grado di sottoscrivere il verbale ne e' fatta menzione nel verbale stesso con l'indicazione del motivo. Al termine dell'audizione e' consegnata una copia del verbale alle parti intervenute che ne facciano richiesta.

5. Ai soli fini della predisposizione del verbale, puo' essere effettuata registrazione, su idoneo supporto, delle audizioni.

#### Art. 13.

##### Perizie, analisi statistiche ed economiche

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

e consultazioni di esperti

1. Ai fini della valutazione di qualsiasi elemento rilevante ai fini dell'istruttoria, il Collegio puo' autorizzare le perizie e analisi statistiche ed economiche, nonche' la consultazione di esperti, proposte dal responsabile del procedimento.

2. Le universita', i centri di ricerca o gli istituti a carattere scientifico incaricati dall'Autorita', designano i periti e i consulenti ritenuti professionalmente piu' idonei a compiere l'accertamento tecnico richiesto.

3. Nel caso in cui l'Autorita' disponga perizie e consulenze, ne e' data comunicazione alle parti del procedimento.

4. I risultati delle perizie e delle consulenze sono comunicati dal responsabile del procedimento alle parti.

5. I soggetti ai quali e' stato comunicato l'avvio del procedimento e quelli intervenuti ai sensi dell'articolo 10, possono nominare, dandone comunicazione al responsabile del procedimento, un loro consulente, il quale puo' assistere alle operazioni svolte dal consulente dell'Autorita' e presentare, nel termine di dieci giorni dalla comunicazione di cui al comma 4, scritti e documenti in cui svolgere osservazioni sui risultati delle indagini tecniche.

Art. 14.

Ispezioni

1. Il Collegio autorizza le ispezioni proposte dal responsabile del procedimento presso chiunque sia ritenuto in possesso di documenti aziendali utili ai fini dell'istruttoria. Nei confronti delle amministrazioni pubbliche si chiede previamente l'esibizione degli atti.

2. I funzionari dell'Autorita' incaricati dal responsabile del procedimento di procedere alle ispezioni esercitano i loro poteri su presentazione di un atto scritto che precisi l'oggetto dell'accertamento e le sanzioni per il rifiuto, l'omissione o il ritardo, senza giustificato motivo, di fornire informazioni ed esibire documenti richiesti nel corso dell'ispezione, nonche' nel caso in cui siano fornite informazioni ed esibiti documenti non veritieri.

3. In ogni caso, non costituisce giustificato motivo di rifiuto o di omissione, ai fini delle sanzioni previste dall'articolo 8, comma 4, del decreto legislativo sulla pubblicita' ingannevole ovvero dall'articolo 27, comma 4, del Codice del Consumo, l'opposizione:

a) di vincoli di riservatezza o di competenza imposti da regolamenti aziendali o prescrizioni interne, anche orali;

b) di esigenze di autotutela dal rischio di sanzioni fiscali o amministrative;

c) di esigenze di tutela del segreto aziendale o industriale, salvo i casi in cui l'Autorita' riconosca particolari esigenze segnalate al riguardo.

4. Per documento si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni ed informali, formati e utilizzati ai fini dell'attivita' dell'impresa, indipendentemente dal livello di responsabilita' e rappresentativita' dell'autore del documento, nonche' ogni documento prodotto o contenuto su supporto informatico.

5. I funzionari di cui al comma 2 dispongono dei seguenti poteri:

a) accedere a tutti i locali, terreni e mezzi di trasporto del

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

Pagina 10 di 18

soggetto nei cui confronti si svolge l'ispezione, con esclusione dei luoghi di residenza o domicilio estranei all'attività aziendale oggetto dell'indagine;

- b) controllare i documenti di cui al comma 4;
- c) prendere copia dei documenti di cui alla lettera b);
- d) richiedere informazioni e spiegazioni orali.

6. Nel corso delle ispezioni, i soggetti interessati possono farsi assistere da consulenti di propria fiducia, senza tuttavia che l'esercizio di tale facoltà comporti la sospensione dell'ispezione.

7. Di tutta l'attività svolta nel corso dell'ispezione, con particolare riferimento alle dichiarazioni e ai documenti acquisiti, è redatto processo verbale.

8. Nello svolgimento dell'attività ispettiva, l'Autorità può avvalersi della collaborazione della Guardia di Finanza che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi.

Art. 15.

#### Onere della prova

1. Qualora il responsabile del procedimento disponga, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole ovvero dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo, che il professionista fornisca prove sull'esattezza dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale o alla pubblicità, comunica tale incombenza istruttorio alle parti, indicando gli elementi di prova richiesti, la motivazione della richiesta stessa e il termine per la produzione della prova.

Art. 16.

#### Chiusura dell'istruttoria e richiesta dei pareri

1. Il responsabile del procedimento, allorché ritenga sufficientemente istruita la pratica, comunica alle parti la data di conclusione della fase istruttorio e indica loro un termine, non inferiore a dieci giorni, entro cui esse possono presentare memorie conclusive o documenti.

2. Conclusa la fase istruttorio, il responsabile del procedimento rimette gli atti al Collegio per l'adozione del provvedimento finale.

3. Il responsabile del procedimento, nei casi di cui all'articolo 8, comma 6, del decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole ovvero all'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, prima dell'adempimento di cui al comma 2 del presente articolo, richiede il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alla quale trasmette gli atti del procedimento secondo le modalità di cui all'articolo 19, comma 1. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni comunica il proprio parere entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

4. In caso di decorrenza del termine senza che sia stato comunicato il parere o senza che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni abbia rappresentato esigenze istruttorie, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato procede indipendentemente dall'acquisizione del parere stesso. Nel caso in cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni abbia rappresentato esigenze istruttorie, il termine di conclusione del procedimento è sospeso,

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

per un periodo massimo di trenta giorni, dalla data di ricezione, da parte dell'Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni, delle notizie e documenti richiesti sino alla data in cui pervenga il relativo parere.

5. Il presente articolo trova applicazione anche con riferimento ai procedimenti in cui sono previsti i pareri di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo. Nell'ambito di questi procedimenti, in caso di presentazione di impegni, ove l'Autorita' non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettera a) del presente regolamento, il termine per rendere il parere e' di quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta ed il termine del procedimento si estende di quindici giorni.

Art. 17.

#### Decisione dell'Autorita'

1. All'esito dell'istruttoria, il Collegio delibera l'adozione di uno dei seguenti provvedimenti finali:

a) decisione di non ingannevolezza/illiceita' del messaggio pubblicitario ovvero di non scorrettezza della pratica commerciale o di chiusura del procedimento per insufficienza degli elementi probatori, o per una delle ragioni di cui all'articolo 5, comma 1, qualora i presupposti per l'adozione sono emersi solo nel corso dell'istruttoria;

b) decisione di ingannevolezza/illiceita' del messaggio pubblicitario ovvero di scorrettezza della pratica commerciale, accompagnata da diffida e sanzione pecuniaria ed eventualmente da pubblicazione di estratto del provvedimento e/o di una dichiarazione rettificativa e/o dall'assegnazione di un termine per l'adeguamento della confezione del prodotto;

c) decisione di accoglimento di impegni che li rende obbligatori per il professionista, senza accertamento dell'infrazione contestata in sede di avvio del procedimento.

2. Il provvedimento finale dell'Autorita' contiene l'indicazione del termine ed il soggetto presso cui e' possibile ricorrere.

3. Il provvedimento finale dell'Autorita' e' comunicato alle parti ed ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento ed e' pubblicato, entro venti giorni dalla sua adozione, nel bollettino pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorita'. Al fine di assicurare la piu' ampia conoscenza della propria attivita' istituzionale, l'Autorita' puo' rendere note le proprie decisioni anche attraverso comunicati stampa.

4. In caso di violazioni ancora in essere alla data di adozione della decisione di accertamento di una pubblicita' ingannevole o illecita, ovvero di una pratica commerciale scorretta, il professionista, nel termine stabilito nel provvedimento, e' tenuto a fornire all'Autorita' una dettagliata e documentata relazione di ottemperanza alla diffida.

Art. 18.

#### Publicazione del provvedimento o di una dichiarazione rettificativa

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

1. L'Autorita', con il provvedimento con cui dichiara l'ingannevolezza della pubblicita' o l'illiceita' della pubblicita' comparativa ovvero la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal professionista puo' disporre la pubblicazione della pronuncia, integralmente o per estratto, ovvero di una dichiarazione rettificativa, a cura e spese del professionista, ai sensi dell'articolo 8, comma 8, del decreto legislativo sulla pubblicita' ingannevole ovvero dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo. L'Autorita' puo' altresì disporre la pubblicazione degli impegni ottenuti dal professionista a cura e spese del medesimo. In tali casi l'Autorita' determina il mezzo e le modalita' di tali adempimenti ed il termine entro cui gli stessi devono essere effettuati. Copia del provvedimento che dispone la pubblicazione della pronuncia, integralmente o per estratto, ovvero di una dichiarazione rettificativa, ovvero degli impegni, viene inviata al proprietario del mezzo attraverso il quale la pubblicazione deve essere effettuata. La dichiarazione rettificativa puo' essere disposta in forma di comunicazione personale quando il messaggio pubblicitario o la pratica commerciale e' indirizzata personalmente ai destinatari e questi sono determinabili.

2. Effettuata la pubblicazione della pronuncia o della dichiarazione rettificativa ovvero degli impegni di cui al comma 1, il professionista ne da' immediata comunicazione all'Autorita', trasmettendo copia di quanto pubblicato o dell'elenco dei destinatari cui e' stata indirizzata la comunicazione individuale quando, ai sensi del comma 1, debba essere indirizzata personalmente ai destinatari dell'originario messaggio pubblicitario o pratica commerciale.

Art. 19.

#### Comunicazioni

1. Le comunicazioni previste dal presente regolamento sono effettuate mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, consegna a mano contro ricevuta, posta elettronica certificata e firma digitale, posta elettronica e fax. In caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata o fax, i documenti si considerano pervenuti al destinatario il giorno stesso in cui sono stati inviati, salvo prova contraria.

2. Alle Parti interessate e ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento le comunicazioni vengono effettuate per posta elettronica o al domicilio dagli stessi indicato. Al professionista le comunicazioni vengono effettuate presso l'ultima residenza, domicilio o sede conosciuti o comunque risultanti da pubblici registri. Se le comunicazioni non possono avere luogo, le stesse sono effettuate mediante pubblicazione di un avviso nel bollettino pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorita'.

3. L'avvio del procedimento di inottemperanza e' comunicato con le modalita' di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo.

Art. 20.

#### Autodisciplina

1. I soggetti che, ai sensi dell'articolo 9 del decreto

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

legislativo sulla pubblicit  in ingannevole ovvero dell'articolo 27-ter del Codice del Consumo, richiedono la sospensione del procedimento dinanzi all'Autorita', devono inoltrare apposita istanza, fornendo prova dell'esistenza del procedimento dinanzi all'organismo di autodisciplina, con le indicazioni idonee ad individuare tale organismo e l'oggetto del procedimento stesso.

2. Il responsabile del procedimento, ricevuta l'istanza di sospensione di cui al comma 1 del presente articolo, ne da comunicazione alle parti, fissando un termine per la presentazione di osservazioni. Il responsabile del procedimento comunica alle parti la pronuncia del Collegio sull'istanza. Il responsabile del procedimento da' altresì tempestiva comunicazione alle parti della cessazione della causa di sospensione.

### **Titolo III**

## **PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI VIOLAZIONI DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI E DI VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI.**

### **Art. 21.**

#### **Procedimento per l'accertamento delle violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti**

1. I procedimenti in materia di violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti sono disciplinati dalle norme di cui al titolo I, titolo II e titolo V del presente regolamento, in quanto compatibili.

### **Art. 22.**

#### **Procedimento per l'accertamento delle violazioni del divieto di discriminazioni**

1. I procedimenti in materia di violazione del divieto di discriminazioni sono disciplinati dai seguenti articoli del presente regolamento, in quanto compatibili: articolo 3; articolo 5; articolo 6; articolo 7; articolo 8; articolo 9; articolo 10; articolo 11; articolo 12; articolo 13; articolo 14; articolo 15; articolo 16, commi 1 e 2; articolo 17; articolo 18; articolo 19. Ai medesimi procedimenti si applicano altresì le disposizioni di cui ai successivi commi del presente articolo.

2. Il Centro Europeo dei Consumatori per l'Italia in caso di esito negativo dell'esercizio delle proprie competenze, puo' richiedere l'intervento dell'Autorita' inoltrando ad essa un dettagliato rapporto sull'attivita' svolta anche tramite la rete dei centri europei dei consumatori (ECC-Net), corredato da tutta la documentazione raccolta ed ogni altra informazione utile, ai sensi dell'art. 30, comma 1-bis, del decreto legislativo 26 marzo 2010, n.59.

3. Ricevuto il rapporto di cui al precedente comma, l'Autorita' lo valuta ai fini del possibile esercizio dei suoi poteri pre-istruttori o istruttori.

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

4. Ai sensi dell'art.30, comma 1-bis, del decreto legislativo 26 marzo 2010, n.59, le istanze di intervento per violazione del divieto di discriminazione rivolte direttamente all'Autorita' sono irricevibili e verranno da essa inviate al Centro Europeo dei Consumatori per l'Italia per lo svolgimento delle attivita' di sua competenza.

5. L'Autorita', a seguito del ricevimento del rapporto di cui al comma 2, puo' richiedere al Centro Europeo dei Consumatori per l'Italia ogni informazione utile ai fini della valutazione delle condotte denunciate. Qualora, successivamente all'invio del rapporto, il Centro Europeo dei Consumatori per l'Italia venga a conoscenza di elementi che possono incidere sull'accertamento e sulla valutazione delle condotte li comunica in modo tempestivo all'Autorita'.

6. Ad esito dell'esercizio dei propri poteri, l'Autorita' informa il Centro Europeo dei Consumatori per l'Italia dei provvedimenti adottati in merito alle condotte oggetto del rapporto.

## Titolo IV

### PROCEDURE IN MATERIA DI TUTELA AMMINISTRATIVA CONTRO LE CLAUSOLE VESSATORIE

#### Art. 23.

##### Procedimento per la declaratoria di vessatorieta' delle clausole

1. I procedimenti in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie di cui all' articolo 37-bis, commi 1 e 2, del Codice del Consumo sono disciplinati dai seguenti articoli del presente regolamento, in quanto compatibili: articolo 3; articolo 5; articolo 6; articolo 7.3; articolo 10; articolo 11; articolo 12; articolo 13; articolo 14; articolo 16, commi 1 e 2; articolo 17, commi 2 e 3; articolo 19. Ai medesimi procedimenti si applicano altresì le disposizioni di cui ai successivi commi del presente articolo.

2. Ogni soggetto od organizzazione che ne abbia interesse puo' richiedere, attraverso comunicazione in formato cartaceo o elettronico (webform o PEC), l'intervento dell'Autorita' nei confronti di clausole inserite in contratti tra professionisti e consumatori, di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo, che ritenga vessatorie.

3. Le Camere di Commercio o loro unioni, possono presentare denunce all'Autorita' ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo, in particolare nell'ambito delle competenze ad esse attribuite dall'articolo 2, comma 2, lett. h) ed i), della legge n. 580/1993 e successive modificazioni.

4. Ad eccezione dei casi di particolare gravita', qualora sussistano fondati motivi tali da ritenere che clausole inserite in contratti tra professionisti e consumatori di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo siano vessatorie, il responsabile del procedimento, dopo averne informato il Collegio, puo' informare per iscritto il professionista della probabile vessatorieta' della clausola contrattuale (moral suasion).

5. Nei procedimenti di cui all'articolo 37-bis, commi 1 e 2, del

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

Codice del Consumo il termine di conclusione e' di centocinquanta giorni, decorrente dalla data di protocollo della comunicazione di avvio ovvero di duecentodieci giorni nel caso in cui il professionista sia residente, domiciliato o abbia sede all'estero. Con provvedimento motivato del Collegio, il termine puo' essere prorogato, fino ad un massimo di sessanta giorni, in presenza di particolari esigenze istruttorie, nonche' in caso di estensione soggettiva od oggettiva del procedimento.

6. Entro 30 giorni dall'avvio dell'istruttoria il responsabile del procedimento - informata l'Autorita' - provvede alla pubblicazione, nell'apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorita', di un comunicato ai fini della consultazione di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo. Il comunicato indica, tra l'altro, la clausola, il settore economico specificamente interessato dall'istruttoria ed altre informazioni utili ai fini delle consultazione. Possono partecipare alla consultazione le associazioni di categoria rappresentative dei professionisti a livello nazionale e le camere di commercio o loro unioni che risultino interessate dalle clausole oggetto del procedimento, in ragione della specifica esperienza maturata nel settore. Possono altresì partecipare alla consultazione le associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale riconosciute e iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo. Ai fini della partecipazione alla consultazione i soggetti interessati devono fornire le informazioni indicate nella citata sezione del sito internet relative alla loro qualificazione e alla sussistenza dell'interesse alla consultazione. Entro il termine perentorio di trenta giorni dalla pubblicazione del comunicato i soggetti aventi le caratteristiche sopra indicate possono inviare i propri commenti per iscritto all'Autorita' tramite una casella di posta elettronica dedicata alla consultazione (consultazione obbligatoria).

7. Nel corso dell'istruttoria, il responsabile del procedimento puo' chiedere alle autorità di regolazione o vigilanza dei settori interessati dall'istruttoria di esprimere un parere in merito all'oggetto del procedimento. Le suddette autorità trasmettono il proprio parere entro 30 giorni dalla richiesta (consultazione facoltativa).

8. Nei procedimenti di cui all'articolo 37-bis, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, il responsabile del procedimento comunica il provvedimento finale dell'Autorita' alle parti e ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento. Oltre a quanto disposto dall'articolo 17, comma 3, del presente regolamento, il provvedimento che accerta la vessatorietà e' altresì pubblicato, entro venti giorni dalla sua adozione, anche per estratto, in apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorita', nonche', entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, a cura e spese dell'operatore che ha adottato la clausola ritenuta vessatoria, nel sito dell'operatore stesso e mediante qualsiasi altro mezzo che l'Autorita' abbia ritenuto opportuno e idoneo per informare compiutamente i consumatori.

Art. 24.

#### Interpello in materia di clausole vessatorie

1. Le imprese direttamente interessate possono interpellare in via preventiva l'Autorita' in merito alla vessatorietà delle clausole, che esse intendono utilizzare nei contratti con i

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.



consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari. A pena di irricevibilità, l'interpello è richiesto attraverso comunicazione in formato cartaceo o elettronico (PEC), utilizzando l'apposito formulario (Allegato 2 al presente Regolamento), completato in ogni sua parte.

2. Ai fini del prodursi degli effetti di cui al comma 3 dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo, l'impresa richiedente l'interpello deve indicare compiutamente le ragioni e gli obiettivi che motivano l'inserimento della singola clausola, la sua non vessatorietà anche in relazione all'eventuale rilevanza di altre clausole contenute nel medesimo contratto o in altro contratto al quale il primo è collegato o dal quale dipende, nonché le modalità e circostanze in cui avverrà la negoziazione e conclusione del contratto.

3. Il responsabile del procedimento può disporre che il richiedente l'interpello sia sentito in audizione.

4. Dalla data di ricezione del formulario di cui al comma 1, l'Autorità si pronuncia sull'interpello entro centoventi giorni. In caso di informazioni gravemente inesatte, incomplete o non veritiere, ovvero di estensione dell'oggetto dell'interpello il responsabile del procedimento ne informa il Collegio e la parte. In tali casi, il termine decorre nuovamente dal ricevimento delle informazioni che integrano l'interpello o dell'istanza che ne estende l'oggetto.

5. Il responsabile del procedimento può chiedere alle autorità di regolazione o vigilanza dei settori interessati dalla clausola oggetto di interpello, nonché alle camere di commercio o alle loro unioni, di esprimere un parere in merito alla clausola entro trenta giorni dalla richiesta. Informata l'Autorità, detta consultazione può avvenire anche attraverso le modalità indicate dall'articolo 23, comma 6, del presente regolamento.

6. Laddove, all'esito dell'interpello, non sia ravvisata la vessatorietà della clausola, l'Autorità può anche astenersi dall'adottare una risposta formale e motivata. Decorso i centoventi giorni, la clausola deve ritenersi approvata.

7. È facoltà dell'Autorità pubblicare in apposita sezione del proprio sito internet e/o sul proprio bollettino le risposte alle domande di interpello, fatte salve eventuali esigenze di riservatezza motivatamente rappresentate dal professionista.

8. L'accesso al fascicolo è consentito a conclusione della procedura di interpello ai fini della tutela in sede giurisdizionale.

## Titolo V

### DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

#### Art. 25.

##### Disposizioni finali

1. Il presente regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

2. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento non trova più applicazione il Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie di cui alla delibera del 5 giugno

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

2014, n.24955 (Gazzetta Ufficiale del 30 giugno 2014, n. 149).  
Allegati: Formulari.

Non siamo responsabili di eventuali imprecisioni o inesattezze contenute nel testo riportato, l'unico testo facente fede ai fini legali è quello pubblicato sulla versione cartacea della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, ovvero della Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

**Pagina 18 di 18**

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27,  
COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E  
DELL'ART. 9 DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

*1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista*

*2) Professionista che presenta gli impegni*

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA (*cognome e nome nel caso di persona fisica*)

SEDE LEGALE:

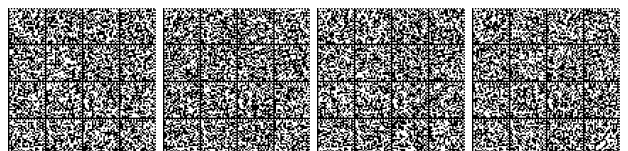
Città \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

*3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

*4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

*5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria*

*6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni*



**FORMULARIO PER L'INTERPELLO PREVENTIVO IN MATERIA DI CLAUSOLE  
VESSATORIE**

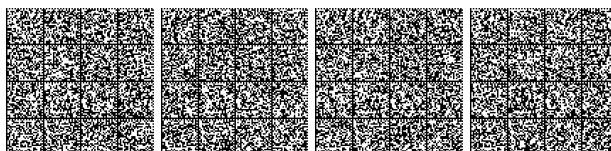
*(ai sensi dell'art. 37 bis, comma 3, del Codice del Consumo)*

**1. DATI GENERALI DELL'IMPRESA CHE RICHIEDE L'INTERPELLO**

(a)	RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA (cognome e nome nel caso di persona fisica)
_____	
(b)	FORMA GIURIDICA _____
(c)	ATTIVITÀ DELL'IMPRESA _____
(d)	CODICE FISCALE _____ n. iscrizione C.C.I.A.A. _____
(e)	SEDE LEGALE: Città _____ Via _____ n. _____ CAP _____
(f)	SEDE AMMINISTRATIVA: Città _____ Via _____ n. _____ CAP _____
(g)	Legale rappresentante: Nome _____ Cognome _____ Indirizzo _____
(h)	PERSONA CUI RIVOLGERSI: Nome _____ Cognome _____ telefono _____ Fax _____ e-mail _____ indirizzo postale _____

**2. OGGETTO DELL'INTERPELLO**

(a)	<b>Tipologia di contratto in cui sono inserite le clausole oggetto di interpello</b> <i>(N.B. Le clausole oggetto di interpello devono essere necessariamente inserite in condizioni generali di contratto ovvero in moduli, modelli o formulari e riguardare contratti destinati ad essere conclusi <u>tra un professionista e un consumatore</u>. Sono esclusi i contratti tra professionisti)</i>
- modulo	<input type="checkbox"/>
- formulario	<input type="checkbox"/>
- contratto tipo/modello	<input type="checkbox"/>
- condizioni generali di contratto	<input type="checkbox"/>
(b)	<b>Oggetto del contratto</b> - bene <i>(indicare la tipologia)</i> _____ - servizio <i>(indicare la tipologia)</i> _____
(c)	<b>Data a partire dalla quale il contratto verrà impiegato</b> ___ / ___ / _____ <i>(N.B. L'interpello può essere richiesto unicamente con riferimento a contratti non ancora proposti ai consumatori)</i>



**(d) Luogo in cui il contratto verrà concluso**

- nei locali commerciali dell'impresa proponente
- nei locali commerciali di un'impresa diversa da quella proponente
- fuori dei locali commerciali
- (specificare) \_\_\_\_\_
- A distanza:
- 1. *on-line*
- 2. vendite porta a porta
- 3. telefonicamente
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

**(e) Modalità con cui il contratto è destinato ad essere concluso**

- proposta contrattuale veicolata da un dipendente dell'impresa
- proposta contrattuale veicolata da un agente iscritto in un albo professionale, mediatore o altro soggetto
- (specificare la qualifica) \_\_\_\_\_

**(f) Circostanze e contesto della conclusione del contratto**

- sottoscrizione proposta in occasione dell'acquisto di altro bene o servizio
- bene o servizio venduto su ordine o richiesta del consumatore
- specificare qualsiasi altro elemento utile a definire il contesto in cui avverrà la conclusione del contratto

**(g) Clausole contrattuali oggetto di interpello** (trascrivere integralmente il testo di ciascuna clausola che si sottopone all'esame dell'Autorità. Si ricorda che le clausole scritte devono essere sempre redatte in modo chiaro e comprensibile (art. 35, comma 1, Codice del Consumo)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**(h) Finalità della clausola oggetto di interpello e sua non vessatorietà**

Indicare in maniera chiara ed esaustiva quanto segue:

1. Ragioni che hanno determinato l'inserimento della clausola nel contratto (in caso di più clausole indicare il rispettivo riferimento numerico)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

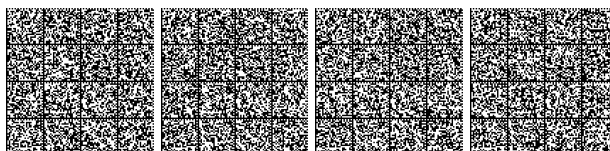
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Obiettivo che si intende raggiungere con l'inserimento della clausola (in caso di più clausole indicare il rispettivo riferimento numerico)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



3. Motivi per i quali, l'impresa richiedente l'interpello ritiene che la clausola che ne costituisce l'oggetto non sia vessatoria ai sensi degli articoli 33, 34, 35 e 36, comma 2, del Codice del Consumo (in caso di più clausole indicare per ciascuna di esse i motivi specifici della loro non vessatorietà, se del caso, superando le presunzioni di vessatorietà previste dalla legge)

**(i) Altre clausole rilevanti ai fini della richiesta di interpello**

**1. contenute nello stesso contratto** (*trascrivere integralmente il testo di ciascuna clausola*)

---



---



---



---

**2. contenute in altro contratto collegato o da cui dipende il contratto in cui sono inserite le clausole oggetto del presente interpello** (*trascrivere integralmente ciascuna clausola*)

---



---



---



---

**3. Rilevanza di tali clausole in termini di esclusione della vessatorietà delle clausole contenute nel contratto principale oggetto del presente interpello** (*specificare, motivando, le ragioni o gli obiettivi che hanno determinato l'inserimento*)

---



---



---



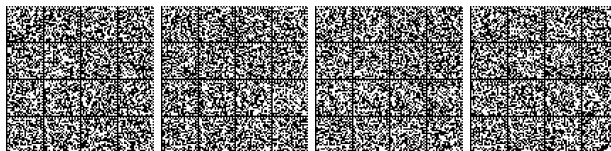
---



---

**(l) Fonti della clausola oggetto di interpello, se diverse dalla libera elaborazione del professionista proponente**

1.  sistema camerale (specificare) \_\_\_\_\_
2.  associazione di categoria (specificare) \_\_\_\_\_
3.  autorità di regolazione o altro ente (specificare) \_\_\_\_\_
4.  disposizioni legislative o regolamentari nazionali o attuative di fonti comunitarie (specificare) \_\_\_\_\_



5.  disposizioni attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali di cui siano parte gli Stati membri dell'UE (specificare)

6.  altri documenti richiamati nel contratto

### 3. DOCUMENTI DA ALLEGARE

Si allegano i seguenti documenti:

1. copia integrale del contratto (moduli, modelli, formulari) contenente le clausole oggetto di interpello
2. condizioni generali di contratto contenenti le clausole oggetto di interpello
3. fogli informativi consegnati al contraente o altra documentazione precontrattuale
4. altri documenti richiamati nel contratto (specificare) \_\_\_\_\_
5. idonea documentazione sulle fonti della clausola oggetto di interpello [cfr. sez.2, lett.1)

### 4. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (art. 13, D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196).

Si informa che i dati personali acquisiti dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (titolare del trattamento) saranno utilizzati solamente per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dall'art. 37 bis del Codice del consumo. Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità. I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere utilizzati secondo le disposizioni di legge e di regolamento sulle procedure dell'Autorità. I medesimi dati possono essere diffusi nel Bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge e dal Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e compartiva, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie.

Si fa inoltre presente che ai sensi delle disposizioni di cui agli artt. 37 bis, comma 5, del Codice del Consumo e 24, comma 5 del citato Regolamento, l'Autorità può disporre una consultazione - anche tramite il proprio sito Internet [www.agcm.it](http://www.agcm.it) - sulle clausole oggetto di interpello, tutelando la riservatezza del soggetto che ha richiesto l'interpello. Ove l'impresa richiedente ravvisi elementi di riservatezza è tenuta a fornire una versione non confidenziale delle clausole oggetto di interpello, sufficientemente chiara e completa, tale da consentire la consultazione pubblica.

### 5. SOGGETTO RICHIEDENTE L'INTERPELLO

L'impresa dichiara che le informazioni rese e i dati forniti nel presente formulario sono corretti, completi e veritieri.

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

