

## **Delibera Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato 1 aprile 2015, n. 25411**

Approvazione del regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie.

*Gazzetta Ufficiale 23/04/2015, n. 94*

### L'AUTORITÀ 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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie, adottato con la delibera dell'autorità 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'opportunità di integrarle in un unico regolamento di procedura in materia di tutela del consumatore;

Vista la propria delibera del 19 dicembre 2014 con cui è 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 pubblicità 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 sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato ed in Gazzetta Ufficiale.

#### Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI

#### **Allegato**

Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità 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 pubblicità 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'Autorità;
- d) «Direzioni»: le unità organizzative in cui è 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 attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- f) «professionista»: l'operatore pubblicitario di cui all'articolo 2, lett. e), del decreto sulla pubblicità ingannevole, nonché i soggetti di cui all'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo;

- g) «microimprese»: le entità, società o associazioni che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. d-bis) del Codice del Consumo, prescindendo dalla forma giuridica, esercitano un'attività 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'autorità garante della concorrenza e del mercato, pubblicato sul sito internet istituzionale.

## **Art. 2.**

### **Ambito di applicazione**

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

## **Art. 3.**

### **Responsabile del procedimento**

1. Responsabile del procedimento è il responsabile preposto all'unità 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 può 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'attività 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 PUBBLICITÀ 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, può richiedere, attraverso comunicazione in formato cartaceo o elettronico (webform o PEC), l'intervento dell'Autorità nei confronti di pubblicità che ritenga ingannevole o illecita, ai sensi del decreto legislativo sulla pubblicità 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 nonché recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica e eventuale numero di fax;
  - b) elementi idonei a consentire una precisa identificazione del professionista, della pubblicità 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 modalità di attuazione della pratica) nonché del bene o servizio interessato;

c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorità, 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'Autorità 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 illiceità 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 illiceità 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'Autorità 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 intervento relative a condotte isolate ovvero non rientranti tra le priorità di intervento dell'Autorità, in ragione degli obiettivi di razionalizzazione, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa. L'Autorità può individuare con apposito atto le priorità 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 facoltà dell'Autorità 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 priorità di intervento. A tal fine le Direzioni informano periodicamente il Collegio dei procedimenti definiti ai sensi del presente comma.

3. È facoltà dell'Autorità 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 pubblicità ingannevoli o comparative illecite, di cui al decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole, ovvero di pratiche commerciali scorrette, di cui al Codice del Consumo. L'avvio dell'istruttoria è disposto entro il termine di 180 giorni dalla ricezione dell'istanza di intervento e tale termine è 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 può essere attuata anche tramite avviso sul bollettino pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Autorità. Se le comunicazioni non possono avere luogo, le stesse sono effettuate mediante pubblicazione sul medesimo bollettino. Dell'avvio dell'istruttoria può 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 può accedere agli atti, la possibilità 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 è di centoventi giorni, decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio e di centocinquanta giorni quando si debbano chiedere pareri ai sensi dell'articolo 8, comma 6, del decreto legislativo sulla pubblicità 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 è 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 pubblicità ingannevole ovvero, in procedimenti di pratiche commerciali scorrette, ai sensi dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del Consumo.

3. L'Autorità può prorogare il termine fino ad un massimo di sessanta giorni, in presenza di particolari esigenze istruttorie, nonché in caso di estensione soggettiva od oggettiva del procedimento. Con le stesse modalità, il termine può 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, può 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 è 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 pubblicità o della pratica commerciale**

1. In caso di particolare urgenza, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole e dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, l'Autorità può disporre, d'ufficio e con atto motivato, la sospensione della pubblicità ritenuta ingannevole o della pubblicità 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 gravità e urgenza della pubblicità 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 può 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 indifferibilità dell'intervento. Entro il termine di sette giorni dal ricevimento del provvedimento con il quale è stata adottata la misura cautelare provvisoria, il professionista interessato può presentare memorie scritte e documenti. Valutate le argomentazioni del professionista, il Collegio 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'Autorità di sospensione della pubblicità ritenuta ingannevole o della pubblicità 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'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso. Dell'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione, il professionista dà comunicazione all'Autorità 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 può presentare impegni tali da far venire meno i profili di illegittimità della pubblicità o della pratica commerciale. Gli impegni sono presentati mediante apposito formulario (Allegato 1 al presente Regolamento). In caso di integrazione, il professionista è tenuto a presentare all'Autorità un testo consolidato degli impegni. È onere del professionista, ove faccia valere esigenze di riservatezza, presentare anche una versione non riservata e non confidenziale degli impegni.

2. L'Autorità 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 è previsto un parere ai sensi dell'articolo 8, comma 6, del decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole e dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del Consumo, l'Autorità, ove non ritenga la pubblicità/pratica commerciale manifestamente grave e ingannevole/illecita/scorretta ovvero non ritenga manifestamente inadeguati gli impegni proposti, procede alla richiesta del parere secondo le modalità 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/illiceità di una pubblicità o scorrettezza di una pratica commerciale ovvero in caso di inadeguatezza 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 potrà 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 più 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**

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 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 dà motivata comunicazione agli interessati.
9. Il responsabile del procedimento può 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'Autorità 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 può richiedere informazioni e documenti ad ogni soggetto pubblico o privato.
2. Il responsabile del procedimento, ove ciò sia necessario ai fini della raccolta o della valutazione degli elementi istruttori, o venga richiesto da una delle parti, può 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 è redatto verbale, contenente le principali dichiarazioni delle parti intervenute alle audizioni. Il verbale è sottoscritto, al termine dell'audizione, dal responsabile del procedimento e dalle parti medesime. Quando taluna delle parti non vuole o non è in grado di sottoscrivere il verbale ne è fatta menzione nel verbale stesso con l'indicazione del motivo. Al termine dell'audizione è consegnata una copia del verbale alle parti intervenute che ne facciano richiesta.

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

#### **Art. 13.**

##### **Perizie, analisi statistiche ed economiche e consultazioni di esperti**

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

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

3. Nel caso in cui l'Autorità disponga perizie e consulenze, ne è 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 è 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 può assistere alle operazioni svolte dal consulente dell'Autorità 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'Autorità 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, nonché 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 pubblicità 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'Autorità 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'attività dell'impresa, indipendentemente dal livello di responsabilità e rappresentatività dell'autore del documento, nonché 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 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 incumbente 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 istruttoria e indica loro un termine, non inferiore a dieci giorni, entro cui esse possono presentare memorie conclusive o documenti.

2. Conclusa la fase istruttoria, 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, per un periodo massimo di trenta giorni, dalla data di ricezione, da parte dell'Autorità 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'Autorità non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo ovvero non ritenga manifestamente inadonei gli impegni proposti, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettera a) del presente regolamento, il termine per rendere il parere è di quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta ed il termine del procedimento si estende di quindici giorni.

#### **Art. 17.**

##### **Decisione dell'Autorità**

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

a) decisione di non ingannevolezza/illiceità 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/illiceità 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'Autorità contiene l'indicazione del termine ed il soggetto presso cui è possibile ricorrere.

3. Il provvedimento finale dell'Autorità è comunicato alle parti ed ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento ed è pubblicato, entro venti giorni dalla sua adozione, nel bollettino pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Al fine di assicurare la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale, l'Autorità può 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 pubblicità ingannevole o illecita, ovvero di una pratica commerciale scorretta, il professionista, nel termine stabilito nel provvedimento, è tenuto a fornire all'Autorità una dettagliata e documentata relazione di ottemperanza alla diffida.

#### **Art. 18.**

##### **Pubblicazione del provvedimento o di una dichiarazione rettificativa**

1. L'Autorità, con il provvedimento con cui dichiara l'ingannevolezza della pubblicità o l'illiceità della pubblicità comparativa ovvero la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal professionista può 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 pubblicità ingannevole ovvero dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo.

L'Autorità può altresì disporre la pubblicazione degli impegni ottenuti dal professionista a cura e spese del medesimo. In tali casi l'Autorità determina il mezzo e le modalità 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 può essere disposta in forma di comunicazione personale quando il messaggio pubblicitario o la pratica commerciale è 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 dà immediata comunicazione all'Autorità, trasmettendo copia di quanto pubblicato o dell'elenco dei destinatari cui è 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'Autorità.

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

#### **Art. 20.**

##### **Autodisciplina**

1. I soggetti che, ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo sulla pubblicità ingannevole ovvero dell'articolo 27-ter del Codice del Consumo, richiedono la sospensione del procedimento dinanzi

all'Autorità, 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 dà 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 dà 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, può richiedere l'intervento dell'Autorità inoltrando ad essa un dettagliato rapporto sull'attività 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'Autorità lo valuta ai fini del possibile esercizio dei suoi poteri pre-istruttori o istruttori.

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'Autorità sono irricevibili e verranno da essa inviate al Centro Europeo dei Consumatori per l'Italia per lo svolgimento delle attività di sua competenza.

5. L'Autorità, a seguito del ricevimento del rapporto di cui al comma 2, può 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'Autorità.

6. Ad esito dell'esercizio dei propri poteri, l'Autorità 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 vessatorietà 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 può richiedere, attraverso comunicazione in formato cartaceo o elettronico (webform o PEC), l'intervento dell'Autorità 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'Autorità 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 gravità, 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, può informare per iscritto il professionista della probabile vessatorietà della clausola contrattuale (moral suasion).
5. Nei procedimenti di cui all'articolo 37-bis, commi 1 e 2, del Codice del Consumo il termine di conclusione è 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 può essere prorogato, fino ad un massimo di sessanta giorni, in presenza di particolari esigenze istruttorie, nonché in caso di estensione soggettiva od oggettiva del procedimento.
6. Entro 30 giorni dall'avvio dell'istruttoria il responsabile del procedimento - informata l'Autorità - provvede alla pubblicazione, nell'apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorità, 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'Autorità tramite una casella di posta elettronica dedicata alla consultazione (consultazione obbligatoria).

7. Nel corso dell'istruttoria, il responsabile del procedimento può 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'Autorità 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 è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla sua adozione, anche per estratto, in apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorità, nonché, 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'Autorità 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'Autorità in merito alla vessatorietà delle clausole, che esse intendono utilizzare nei contratti con i 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. Decorsi 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 2014, n.24955 (Gazzetta Ufficiale del 30 giugno 2014, n. 149).