

# Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa (Delibera AGCM 5 novembre 2024, n.31356)

## **Delibera AGCM 5 novembre 2024, n. 31356: REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA**

*(G.U. del 18 novembre 2024, n. 270, in vigore dal 19 novembre 2024)*

### **Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **Articolo 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) «Autorità»: l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, di cui all'articolo 10 della legge 10 ottobre 1990, n. 287;
- d) «Collegio»: il Presidente e i Componenti dell'Autorità;
- e) «uffici»: le unità organizzative istituite ai sensi dell'articolo 10, comma 6, della legge 10 ottobre 1990, n. 287;
- f) «consumatore»: i soggetti di cui agli articoli 3, comma 1, lett. a), e 18, comma 1, lett. a), del Codice del consumo;
- g) «professionista»: i soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, lett. e), del decreto sulla pubblicità ingannevole, nonché i soggetti di cui agli articoli 3, comma 1, lett. b), e 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo;
- h) «microimprese»: i soggetti di cui all' articolo 18, comma 1, lett. d-*bis*), del Codice del consumo;
- i) «pratiche commerciali»: le pratiche commerciali tra professionisti e consumatori, di cui all'articolo 18, comma 1, lett. d), del Codice del consumo, nonché tra professionisti e microimprese;
- l) «pubblicità ingannevole e comparativa illecita»: le fattispecie di cui al decreto sulla pubblicità ingannevole;
- m) «diritti dei consumatori nei contratti»: i diritti dei consumatori nei contratti conclusi tra un professionista e un consumatore, di cui alle sezioni da I a IV del Capo I del titolo III della parte III del Codice del consumo;
- n) «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;
- o) «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;
- p) «diritti dei viaggiatori nei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici e servizi turistici collegati»: i diritti dei viaggiatori nei contratti conclusi tra un professionista e un viaggiatore, di cui alle sezioni da I a VI del Capo I del titolo VI del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, recante Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo;
- q) «divieti di prevedere blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno»: i divieti di cui agli articoli 3, 4 e 5 del regolamento (UE) n. 2018/302;

- r) «divieti in materia di servizi di pagamento e credito»: i divieti di cui agli articoli 3, comma 4, e 32-*quater*, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;
- s) «divieti di attività parassitarie»: i divieti di cui agli articoli 10 e 11 del decreto legge 11 marzo 2020, n. 16, convertito con modificazioni dalla legge 8 maggio 2020, n. 31;
- t) «iban discrimination»: il divieto di cui all'articolo 9 del regolamento (UE) n. 260/2012;
- u) «violazioni degli obblighi di informazione in merito alle commissioni di conversione valutaria connesse a operazioni basate su carta»: violazioni degli obblighi di cui all'articolo 4 del regolamento (UE) 2021/1230;
- v): «divieto di utilizzo di procedure automatizzate di determinazione delle tariffe basate su attività di profilazione web dell'utente o sulla tipologia di dispositivi elettronici utilizzati per le prenotazioni»: il divieto di cui all'articolo 1, comma 3, del decreto legge 10 agosto 2023, n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136;
- w) «condotta»: qualsiasi comportamento che integri una violazione delle norme che ricadono nel presente regolamento;
- x) «sito *internet* istituzionale»: il sito *internet* agcm.it;
- y) «Bollettino»: il Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, pubblicato sul sito *internet*

## **Articolo 2**

### ***Ambito di applicazione***

1. Il presente regolamento si applica ai procedimenti dell'Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette, di violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti, di clausole vessatorie, di violazioni dei diritti dei viaggiatori nei contratti aventi ad oggetto pacchetti turistici e servizi turistici collegati, nonché alle violazioni e ai divieti di cui alle lettere t), u) e v), dell'articolo 1 del presente regolamento.
2. I procedimenti relativi ai divieti di pubblicità ingannevole e comparativa, di attività parassitarie, ai divieti in materia di servizi di pagamento e credito e ai divieti di prevedere blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno, sono disciplinati dalle norme del presente regolamento, in quanto compatibili.

## **Articolo 3**

### ***Responsabile del procedimento***

1. Il responsabile del procedimento è il responsabile dell'ufficio competente per materia 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. Qualora il professionista non sia conosciuto, il responsabile del procedimento richiede a chiunque ne sia in possesso ogni elemento idoneo ad identificarlo e può effettuare, previa autorizzazione del Collegio, acquisti a campione di beni e/o servizi, anche in forma anonima, al fine di individuare violazioni di cui all'articolo 2 del presente regolamento.
3. Ad eccezione dei casi di particolare gravità, in presenza di fondati motivi che portino a ritenere sussistenti le violazioni di cui all'articolo 2 del presente regolamento, il responsabile del procedimento, dopo averne informato il Collegio, può invitare il professionista, per iscritto, a rimuovere i profili di possibile illiceità (*moral suasion*).
4. Ove ne ricorrano i presupposti comunica l'avvio del procedimento e provvede agli adempimenti di competenza per lo svolgimento dell'attività istruttoria.

## **Titolo II** **PROCEDURE ISTRUTTORIE**

### **Articolo 4** ***Istanza di intervento***

1. Ogni soggetto, di cui all'articolo 1, comma 1, lettere f), g), h), del presente regolamento, od organizzazione, che ne abbia interesse, può richiedere, attraverso comunicazione in formato elettronico (*webform* o PEC), l'intervento dell'Autorità nei casi in cui ritenga sussistente una delle violazioni di cui al precedente articolo 2.

2. 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. c), della legge n. 580/1993 e successive modificazioni.

3. L'istanza di cui al comma 1 contiene:

a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica e, ove disponibile, posta elettronica certificata;

b) elementi idonei a consentire una precisa identificazione del professionista, delle condotte oggetto dell'istanza (in particolare, data o periodo di diffusione della condotta, mezzo di comunicazione utilizzato, luogo e modalità di attuazione), nonché del bene o servizio interessato;

c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorità, inclusi, ove disponibili, copia di eventuali reclami già inoltrati al professionista e del loro esito, copia della corrispondenza intercorsa con il medesimo professionista e/o della documentazione contrattuale con l'indicazione delle specifiche clausole oggetto della segnalazione, copia dei messaggi o della documentazione oggetto dell'istanza di intervento e l'indicazione circa il valore della transazione, informazioni circa eventuali giudizi pendenti.

4. Nell'istanza di intervento sono indicate eventuali esigenze di riservatezza. In tal caso, il segnalante trasmette anche una versione non riservata dell'istanza di intervento, la cui valutazione viene effettuata secondo le modalità indicate dall'articolo 12, comma 7, del presente regolamento.

5. Gli elementi di cui al comma 3, 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.

6. In materia di violazione del divieto di discriminazioni e di divieti di prevedere blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno, 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'articolo 30, comma 1-bis, del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

Ricevuto il rapporto di cui al primo periodo del presente comma, l'Autorità lo valuta ai fini del possibile esercizio dei suoi poteri pre-istruttori o istruttori.

Nelle stesse materie indicate nel primo periodo del presente comma, ai sensi dell'articolo 30, comma 1-bis, del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, le istanze di intervento 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.

L'Autorità, a seguito del ricevimento del rapporto, 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.

## **Articolo 5**

### ***Provvedimenti pre-istruttori***

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

- a) irricevibilità ai sensi dell'articolo 4, commi 5 e 6;
- 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 a esito dell'avvenuta rimozione da parte del professionista dei profili di possibile illiceità di cui all'articolo 3, comma 3 (*moral suasion*). 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 della condotta 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 di una clausola contrattuale o della localizzazione circoscritta di una condotta (*de minimis*);
- f) non luogo a provvedere per richieste di intervento non meritevoli di ulteriori approfondimenti, in quanto relative a condotte di portata e impatto limitati 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 di 180 giorni dalla ricezione dell'istanza di intervento, la fase pre-istruttoria si intende chiusa con non luogo a provvedere ai sensi della lettera f) del precedente comma. A tal fine gli uffici informano periodicamente il Collegio dei procedimenti definiti ai sensi del presente comma. Resta impregiudicata la facoltà dell'Autorità di acquisire successivamente agli atti l'istanza di intervento per procedere d'ufficio a un approfondimento istruttorio, fondato su elementi sopravvenuti o su una diversa valutazione delle priorità di intervento.

3. È facoltà dell'Autorità inviare una comunicazione dell'avvenuta archiviazione o chiusura del procedimento preistruttorio.

## **Articolo 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 delle violazioni di cui all'articolo 2 del presente regolamento.

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 essere data comunicazione tramite la diffusione di un comunicato stampa, informato il Collegio.

3. La comunicazione di avvio di cui al comma 2 indica l'oggetto del procedimento e gli elementi essenziali in merito alle presunte infrazioni acquisiti d'ufficio o contenuti nell'istanza di intervento, il termine per la conclusione del procedimento, 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, il termine entro cui le memorie e i documenti possono essere presentati, nonché il termine entro il quale è possibile esercitare il diritto di essere sentiti dinanzi agli uffici.

## **Articolo 7**

### ***Consultazione pubblica in materia di clausole vessatorie***

1. Entro trenta giorni dall'avvio dell'istruttoria, ovvero di sessanta giorni qualora il professionista sia residente, domiciliato o abbia sede all'estero, 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 della 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 forniscono 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).

## **Articolo 8**

### ***Termini del procedimento***

1. Il termine per la conclusione del procedimento è di centottanta giorni, decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio.
2. Nel caso delle infrazioni di cui al regolamento (UE) n. 2394/2017 ovvero qualora il professionista sia residente, domiciliato o abbia sede all'estero, il termine per la conclusione del procedimento è di duecentoquaranta giorni decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio. Nel caso di infrazioni diffuse e infrazioni diffuse aventi una dimensione unionale ai sensi dell'articolo 3, commi 3 e 4, del regolamento (UE) n. 2394/2017, il termine è sospeso dall'avvio dell'azione coordinata, ai sensi dell'articolo 17, fino alla sua chiusura, ai sensi dell'articolo 22 dello stesso regolamento e fino a un massimo di un anno.
3. Il termine di cui ai commi 1 e 2 è prorogato di trenta giorni quando siano richiesti i pareri di cui all'articolo 17, commi 2 e 3.
4. 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. L'Autorità può altresì prorogare il termine, fino ad un massimo di sessanta giorni, nel caso in cui il professionista abbia presentato 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.

## **Articolo 9**

### ***Misure cautelari***

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 condotta ritenuta illecita.

2. Il responsabile del procedimento, nella comunicazione di avvio dell'istruttoria o successivamente con apposita comunicazione, individua i profili di gravità della condotta ritenuta illecita e di urgenza dell'intervento 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 della condotta, ritenuta illecita 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 della condotta entro il termine di 30 giorni dalla notifica del provvedimento cautelare.
4. Il provvedimento dell'Autorità di sospensione della condotta ritenuta illecita è 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.
5. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche nelle ipotesi previste dall'articolo 27, comma 3-bis, del Codice del consumo.

## **Articolo 10** ***Impegni***

1. Entro 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 condotta o della clausola oggetto del procedimento. 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 a far venire meno i profili di illegittimità della condotta o della clausola oggetto del procedimento, previa eventuale acquisizione dei prescritti pareri con le modalità di cui all'articolo 17 del presente regolamento, dispone con provvedimento la loro accettazione rendendoli obbligatori per il professionista, chiudendo il procedimento senza accertare l'infrazione;
  - b) qualora li ritenga parzialmente idonei, fissa un termine al professionista per un'eventuale integrazione degli impegni stessi;
  - c) qualora ritenga di avere un interesse ad accertare la violazione contestata ovvero nei casi di grave e manifesta ingannevolezza, scorrettezza, illiceità di una condotta, nonché in caso di inidoneità degli impegni, 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.

## **Articolo 11** ***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 diretto, immediato e attuale dalle infrazioni oggetto dell'istruttoria o dai provvedimenti adottati in esito alla stessa, possono chiedere 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 posta elettronica certificata, se disponibile;
- b) l'indicazione del procedimento nel quale si intende intervenire;
- c) adeguata motivazione circa lo specifico interesse ad intervenire, con particolare 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 12;
- b) presentare memorie scritte, documenti, deduzioni e pareri.

## **Articolo 12**

### ***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 11.

2. Qualora i documenti di cui al comma 1 contengano informazioni riservate di carattere personale, commerciale, industriale e finanziario, 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 presentano agli uffici, al momento della produzione del documento o nei termini a tal fine assegnati dagli uffici medesimi, una apposita richiesta che contiene l'indicazione dei documenti o delle parti di documenti che si ritiene debbano essere sottratti all'accesso, specificandone i motivi e fornendo la versione non confidenziale dei documenti che si ritiene debbano essere sottratti solo in parte all'accesso. Laddove i soggetti interessati non procedano secondo le modalità sopra indicate, gli uffici possono presumere che i documenti non contengono informazioni riservate.

8. Gli uffici, ove non ritengano sussistenti gli elementi di riservatezza o di segretezza addotti a giustificazione delle richieste di cui al comma 7, ne danno motivata comunicazione agli interessati. Qualora essi forniscano elementi di prova di un'infrazione o elementi essenziali per la difesa di un'impresa, gli uffici ne consentono l'accesso, limitatamente a tali elementi.

9. Gli uffici possono 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 17.

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 (UE) n. 2017/2394.

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

### **Articolo 13**

#### ***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 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 munito di apposita documentazione giustificativa del potere di rappresentanza o farsi assistere da consulenti di loro fiducia.

4. Dello svolgimento delle audizioni è redatto verbale, contenente le principali dichiarazioni dei soggetti intervenuti alle audizioni. Il verbale è sottoscritto, al termine dell'audizione, anche digitalmente, dal responsabile del procedimento e dai soggetti intervenuti, ovvero da soggetti cui questi abbiano conferito apposita procura. 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. È consegnata una copia del verbale dell'audizione ai soggetti intervenuti che ne facciano richiesta.

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

### **Articolo 14**

#### ***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 11, 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 quindici giorni

dalla comunicazione di cui al comma 4, scritti e documenti in cui svolgere osservazioni sui risultati delle indagini tecniche.

## **Articolo 15**

### ***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 esercitano i loro poteri previa notifica del provvedimento ispettivo. Detto provvedimento precisa l'oggetto dell'accertamento e le sanzioni per il rifiuto, l'omissione o il ritardo, senza giustificato motivo, nel 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.

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, su qualsiasi forma di supporto o dispositivo.

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

- a) accedere a tutti i locali, terreni e mezzi di trasporto utilizzati dal soggetto interessato dall'indagine nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, con esclusione dei luoghi di residenza o domicilio estranei all'attività aziendale oggetto dell'indagine;
- b) controllare, consultare, selezionare, prendere o ottenere copie di informazioni, dati o documenti, a prescindere dal loro supporto di conservazione;
- c) acquisire le informazioni, i dati o i documenti per il periodo necessario e nella misura adeguata all'espletamento dell'ispezione;
- d) richiedere informazioni e spiegazioni anche orali dei fatti, informazioni, dati o documenti relativi all'oggetto dell'indagine e registrarne le risposte.

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.

## **Articolo 16**

### ***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 condotta, 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.

## **Articolo 17**

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

1. Il responsabile del procedimento, allorché ritenga sufficientemente istruita la pratica, trasmette alle parti la comunicazione di contestazione degli addebiti e indica loro un termine, non inferiore a venti giorni, entro cui esse possono presentare al Collegio controdeduzioni scritte in replica alla contestazione degli addebiti.

2. Il responsabile del procedimento prima di rimettere gli atti al Collegio per l'adozione del provvedimento finale: a) richiede, ove previsto, il parere di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo; b) richiede il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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.

L'Autorità interpellata comunica il proprio parere entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta. Qualora essa 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 della stessa, delle notizie e documenti richiesti sino alla data in cui pervenga il relativo parere.

3. Decorso il termine per il rilascio dei pareri, l'Autorità può adottare il provvedimento di sua competenza, indipendentemente dall'acquisizione dei pareri.

4. Richiesti, ove previsti, i pareri di cui al comma 2, il responsabile del procedimento rimette gli atti al Collegio per l'adozione del provvedimento finale.

5. In caso di presentazione di impegni, ove l'Autorità non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del presente regolamento, il termine per rendere il parere di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo è di quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta e il termine del procedimento si estende di quindici giorni. Decorso inutilmente il termine per il rilascio del parere, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato può adottare il provvedimento di sua competenza.

6. Nel corso dell'istruttoria in materia di clausole vessatorie, 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).

## **Articolo 18**

### ***Decisione dell'Autorità***

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

a) decisione di non illiceità/scorrettezza 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 accertamento della sussistenza delle violazioni di cui all'articolo 2 del presente regolamento, 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;

d) non luogo a provvedere per venir meno dei presupposti per l'adozione della decisione.

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

3. Il provvedimento finale dell'Autorità è comunicato alle parti e 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. Nei procedimenti di cui all'articolo 37-*bis*, commi 1 e 2, del Codice del consumo, 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.

5. In caso di violazioni ancora in essere alla data di adozione della decisione di accertamento, il professionista, nel termine stabilito nel provvedimento, fornisce all'Autorità una dettagliata e documentata relazione di ottemperanza alla diffida.

## **Articolo 19**

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

1. L'Autorità, con il provvedimento con cui dichiara sussistente una violazione di cui all'articolo 2 del presente regolamento 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 e il termine entro cui effettuare gli stessi. 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 la condotta 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 della condotta.

## **Articolo 20**

### ***Comunicazioni***

1. Le comunicazioni previste dal presente regolamento sono effettuate tramite posta elettronica certificata o altro servizio di recapito elettronico certificato o, in caso di impossibilità, attraverso altro servizio di recapito con conferma scritta di ricevimento.

2. In caso di trasmissione tramite posta elettronica, i documenti si considerano pervenuti al destinatario il giorno stesso in cui sono stati inviati, salvo prova contraria. 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.

## **Articolo 21** ***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, inoltrano 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.

3. Qualora il Collegio disponga la sospensione del procedimento, i termini di cui al comma 1 dell'articolo 8 del presente regolamento sono sospesi in attesa della pronuncia dell'organismo di autodisciplina e, comunque, per un periodo, non superiore a trenta giorni, stabilito dal Collegio.

## **Articolo 22** ***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 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 indica 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 il termine di 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 7 del presente regolamento. In questi casi il termine di cui al precedente comma 4 è prorogato di trenta giorni.

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 termini di cui ai commi 4 e 5, la clausola si ritiene 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 III**

## **DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

### **Articolo 23**

#### ***Disposizioni finali***

1. Il presente regolamento entra in vigore il 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, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie di cui alla delibera del 1° aprile 2015, n. 25411 (Gazzetta Ufficiale del 25 aprile 2015, n. 94).

#### **ALLEGATI:**

- Allegato 1
- Allegato 2