

**REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

*Provvedimento n. 17589*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 novembre 2007;

VISTO il Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146, recante "attuazione della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE, 2002/65/CE e il Regolamento (CE) n. 2006/2004";

VISTO l'articolo 27, comma 11, del Decreto Legislativo n. 146/07, che prevede che l'Autorità, con proprio regolamento, disciplini le procedure istruttorie in modo da garantire il contraddittorio, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione;

**DELIBERA**

di adottare il regolamento concernente "le procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette" nel testo allegato, parte integrante della presente delibera.

Il regolamento sarà pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

## **REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

### **Art. 1**

#### ***Definizioni***

Ai fini del presente regolamento si intende:

- a) per Codice del Consumo, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 così come modificato dal decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 146;
- b) per Collegio, il Presidente e i quattro Componenti;
- c) per Uffici, le unità organizzative di cui all'art. 10, comma 6, della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

### **Art. 2**

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

1. Il presente regolamento si applica ai procedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del Consumo.

### **Art. 3**

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

- 1. Responsabile del procedimento è il dirigente preposto all'unità organizzativa competente per materia, istituita ai sensi dell'art. 10, comma 6, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, o altro funzionario dallo stesso incaricato.
- 2. Il responsabile di cui al comma 1 provvede all'avvio del procedimento nonché agli adempimenti di competenza per lo svolgimento dell'attività istruttoria.

### **Art. 4**

#### ***Attività pre-istruttoria***

- 1. Il responsabile del procedimento acquisisce ogni elemento utile alla valutazione della fattispecie. A tal fine può richiedere informazioni e documenti ad ogni soggetto pubblico o privato, anche al fine di individuare il professionista.
- 2. Ad eccezione dei casi di particolare gravità, qualora sussistano fondati motivi tali da ritenere che una pratica commerciale sia scorretta, il responsabile del procedimento, informato il Collegio, può invitare il professionista, per iscritto, a rimuovere i profili di possibile scorrettezza.

### **Art. 5**

#### ***Richiesta di intervento***

- 1. Ogni soggetto od organizzazione che ne abbia interesse può richiedere l'intervento dell'Autorità nei confronti di pratiche commerciali che ritenga scorrette ai sensi del Codice del Consumo.
- 2. Con la richiesta di cui al comma 1 sono portati a conoscenza dell'Autorità:
  - a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici ed eventuali recapiti di telefax e di posta elettronica;
  - b) elementi idonei a consentire una precisa identificazione della pratica commerciale oggetto della richiesta nonché del professionista che l'ha posta in essere;
  - c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorità.

3. Qualora il Collegio ritenga, sulla base degli elementi prodotti con la richiesta di intervento o altrimenti acquisiti dal responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 4, comma 1 e comma 2, che non vi siano i presupposti per un approfondimento istruttorio, archivia la richiesta dandone comunicazione al richiedente.

#### **Art. 6**

##### ***Avvio dell'istruttoria***

1. Il responsabile del procedimento, valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza con la richiesta di intervento di cui all'art. 5, avvia l'istruttoria al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del Consumo.

2. Il responsabile del procedimento comunica l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, al professionista e ai soggetti che abbiano presentato richiesta di intervento ai sensi dell'art. 5.

3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati l'oggetto del procedimento, il termine per la sua conclusione, 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, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, si debba chiedere il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

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, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, si debba chiedere il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3. Il termine può essere prorogato, con provvedimento motivato del Collegio, in presenza di particolari esigenze istruttorie, fino ad un massimo di trenta giorni, ovvero, nel caso in cui il professionista presenti degli impegni, fino ad un massimo di sessanta 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**

##### ***Impegni***

1. Entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, il professionista può presentare, in forma scritta, impegni tali da far venire meno i profili di illegittimità della pratica commerciale.

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;

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

c) nei casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale di cui all'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo o in caso di inidoneità degli impegni, delibera il rigetto degli stessi.

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. 9**

##### ***Sospensione provvisoria della pratica commerciale***

1. Ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, l'Autorità, in caso di particolare urgenza, può disporre, d'ufficio e con atto motivato, la sospensione della pratica commerciale ritenuta scorretta.

2. Il responsabile del procedimento 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 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 può confermare la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

4. Il responsabile del procedimento comunica alle parti le determinazioni dell'Autorità.

5. La decisione dell'Autorità di sospensione della pratica commerciale ritenuta scorretta deve essere immediatamente eseguita 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. 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, sede, residenza o domicilio del richiedente;
- b) l'indicazione del procedimento nel quale si intende intervenire;
- c) adeguata motivazione circa l'interesse ad intervenire.

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 e riservatezza delle informazioni raccolte***

1. Il diritto di accesso ai documenti formati o stabilmente detenuti dall'Autorità nei procedimenti concernenti pratiche commerciali 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 intervenienti 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. L'ufficio, ove non ritenga sussistenti gli elementi di riservatezza o di segretezza addotti a giustificazione delle richieste di cui al comma 7, ne dà comunicazione agli interessati, con provvedimento motivato.

9. L'ufficio 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. 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 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 almeno una delle parti, può disporre che le parti siano sentite 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. 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. In ordine a qualsiasi elemento rilevante ai fini dell'istruttoria, il Collegio autorizza le perizie e analisi statistiche ed economiche, nonché la consultazione di esperti, proposte dagli uffici.
2. La scelta dei periti e dei consulenti viene effettuata dall'Autorità tra le persone iscritte negli albi istituiti presso i tribunali ovvero affidata ad università o centri di ricerca, che designano le persone ritenute professionalmente più idonee 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 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, ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Codice del Consumo, 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, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo, disponga che il professionista fornisca prove sull'esattezza dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale, comunica tale incombente 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 di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni***

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

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

3. Il responsabile del procedimento, nei casi di cui all'articolo 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.

#### **Art. 17**

##### ***Decisione dell'Autorità***

1. Il responsabile del procedimento comunica alle parti ed ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento il provvedimento finale dell'Autorità, che è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla sua adozione, nel bollettino dell'Autorità.

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

3. Al fine di assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale, l'Autorità può rendere note le proprie decisioni anche attraverso comunicati stampa.

## **Art. 18**

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

1. L'Autorità, con il provvedimento con cui dichiara la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal professionista può disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, la pubblicazione della pronuncia, integralmente o per estratto, ovvero di una dichiarazione rettificativa, a cura e spese del professionista. L'Autorità può altresì disporre la pubblicazione degli impegni ottenuti dal professionista ai sensi dell'articolo 8 a cura e spese del professionista. 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 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'originaria 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, via mail mediante posta certificata e firma digitale e telefax. In caso di trasmissione per telefax, i documenti si considerano pervenuti al destinatario il giorno stesso in cui sono stati inviati, salvo prova contraria.
2. Al richiedente e ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento le comunicazioni vengono effettuate al domicilio indicato nella domanda. Al committente della pratica commerciale e, se conosciuto, al suo autore 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 dell'Autorità.

## **Art. 20**

### ***Autodisciplina***

1. I soggetti che, ai sensi 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.

**Art. 21**

***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 la disciplina di cui al D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284, recante norme sulle procedure istruttorie dell'Autorità in materia di pubblicità ingannevole e comparativa.
-