

*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

Piazza Verdi, 6/a

00198 Roma

tel. 06858211 - fax 0685821256

Una volta pervenuta all'Autorità, la Sua segnalazione sarà attribuita per competenza alla Direzione Generale per la Tutela del Consumatore.

Gli uffici provvederanno a verificare la rilevanza dei fatti segnalati per i profili di competenza e a comunicarle l'eventuale avvio di un procedimento istruttorio, anche ai fini di una Sua possibile partecipazione al procedimento stesso. In caso di mancato avvio dell'istruttoria nel termine di 180 giorni dal ricevimento della segnalazione, quest'ultima si intende definita con una archiviazione o un non luogo a provvedere. In tale ultima ipotesi è facoltà dell'Autorità, anche in funzione di elementi sopravvenuti, di acquisire successivamente agli atti la segnalazione al fine di un eventuale approfondimento istruttorio d'ufficio.

Si rappresenta, in ogni caso, che l'Autorità non ha competenza a risolvere singole controversie tra cittadini e imprese, ma ad accertare e sanzionare pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevoli o comparative illecite idonee a ledere una pluralità di utenti, ovvero ad accertare la vessatorietà di clausole contenute in contratti tra imprese e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto, o con la sottoscrizione di moduli, modelli e formulari.

#### Sezione 1. DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

Cognome

Nome

In caso di impresa indicare:

Ragione sociale

Qualifica/ruolo del segnalante (es. amministratore, legale rappresentante, altro)

Partita IVA /Codice fiscale

Indirizzo

n. civico

città

provincia

CAP

telefono

fax

e-mail

#### Sezione 2. DATI RELATIVI AL SEGNALATO (SOGETTO O IMPRESA)

Nome impresa

Partita IVA /Codice fiscale

Indirizzo

n. civico

città

provincia

CAP

telefono

fax

e-mail

### Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE

Breve descrizione del fatto segnalato (massimo 12000 caratteri)

Descrivere l'accaduto evidenziando i contenuti del problema riscontrato e, ove possibile, le date in cui si sono verificati i fatti.

Per le clausole vessatorie, il consumatore deve riportare anche il testo della clausola che si ritiene illecita.

Indicare l'esatta denominazione del prodotto o del servizio

**PRODOTTO/SERVIZIO RECLAMIZZATO**

**A) PER SEGNALARE UN MESSAGGIO PUBBLICITARIO/INIZIATIVA PROMOZIONALE, COMPILARE I CAMPI SOTTOSTANTI**

Indicare, ove possibile, l'esatta denominazione e della relativa data di diffusione al fine di consentire un intervento tempestivo e mirato

Nome promozione :

Mezzo di comunicazione utilizzato:

- |   |                                     |                                   |  |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Internet (indicare il sito)                                |                                     |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> stampa (nome quotidiano/periodico/altra pubblicazione)     |                                     |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> televisione/radio (indicare emittente, canale e programma) |                                     |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> volantino/depliant   | <input type="checkbox"/> cartellone | <input type="checkbox"/> catalogo | <input type="checkbox"/> confezione prodotto   |
| <input type="checkbox"/> posta ordinaria  | <input type="checkbox"/> sms        | <input type="checkbox"/> e-mail   | <input type="checkbox"/> pubblicità telefonica |
| <input type="checkbox"/> altro (specificare)  |                                     |                                   |  |

Diffusione:

data (giorno, mese, anno)                      ora (per messaggi via Tv, radio)

luogo (per depliant/volantini/cartelloni/affissionali)

Il messaggio è ritenuto ingannevole riguardo a:

le caratteristiche dell'offerta:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> indisponibilità/disponibilità limitata | <input type="checkbox"/> assistenza post vendita                             |
| <input type="checkbox"/> consegna                               | <input type="checkbox"/> caratteristiche, funzioni e/o risultati prospettati |
| <input type="checkbox"/> proprietà salutistiche e terapeutiche  | <input type="checkbox"/> proprietà ecologiche                                |
| <input type="checkbox"/> trattamento reclami                    | <input type="checkbox"/> altro (specificare)                                 |

le condizioni economiche:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> prezzo/sconto                                       | <input type="checkbox"/> modalità calcolo prezzo/sconto       |
| <input type="checkbox"/> spese accessorie                                    | <input type="checkbox"/> modalità pagamento                   |
| <input type="checkbox"/> false affermazioni di gratuità                      | <input type="checkbox"/> finanziamento finalizzato al consumo |
| <input type="checkbox"/> costi/penali per l'esercizio del diritto di recesso | <input type="checkbox"/> altro (specificare)                  |

le qualifiche dell'impresa:

- capacità/autorizzazione a svolgere l'attività
- titolarità marchi, brevetti o altri riconoscimenti
- la sua riconoscibilità (pubblicità occulta)
- il pericolo per la salute e la sicurezza dei consumatori
- i destinatari (messaggio diretto a bambini o adolescenti)



### C) ULTERIORI INFORMAZIONI SUL FATTO SEGNALATO

I dati richiesti in questo riquadro forniscono indicazioni circa la rilevanza economica della transazione e degli effetti sul consumatore derivanti dal comportamento oggetto di segnalazione; entrambi tali elementi rientrano tra le informazioni di cui l'Autorità tiene conto nel determinare il proprio ordine di priorità in relazione al complesso dei possibili illeciti rispetto ai quali viene sollecitato il suo intervento.

#### Valore della transazione

Indicare nel campo sottostante l'importo pagato dal (o richiesto al) consumatore per il bene/servizio interessato dalla segnalazione (indicare valore in euro)

#### Spese, perdite o altri oneri economici sostenuti dal consumatore

Indicare nel campo sottostante l'importo complessivo delle spese, delle perdite o degli altri oneri economici eventualmente sostenuti dal consumatore a causa del comportamento segnalato (indicare il valore in euro)

Indicare se tale importo complessivo deriva da spese/perdite/oneri economici sostenuti per:

- acquisto del prodotto/servizio non consegnato/non fornito
- ritiro/restituzione del prodotto non corrispondente all'ordine
- riparazione del prodotto difettoso/acquisto di un prodotto sostitutivo
- riparazione di danni causati dall'utilizzo del prodotto difettoso
- impossibilità di fruire di altri beni/servizi già acquistati
- mancato pagamento o prestazione di servizi dovuti in base a una copertura assicurativa o a una garanzia legale o commerciale
- penali o altri oneri connessi alla risoluzione del contratto
- costi di attivazione/disattivazione/fruizione di servizi a pagamento non richiesti
- assistenza tecnica e/o consulenza legale
- comunicazioni telefoniche e/o postali
- trasporto/spedizione/deposito
- altro (specificare)

### Sezione 4. ALLEGATI

**Documenti a supporto della segnalazione (Il totale della dimensione dei file non deve superare i 3MB):**

- copia volantino o altro materiale pubblicitario segnalato
- copia delle schermate di cui si compone il messaggio segnalato e diffuso a mezzo internet
- copia del messaggio segnalato diffuso a mezzo stampa
- rilievi fotografici del messaggio segnalato
- copia contratto sottoscritto o inviato dall'impresa
- copia reclamo/i inviato/i all'impresa ed eventuale esito
- copia documenti di fatturazione oggetto di contestazione
- copia nota d'ordine compilata per acquisti via internet
- copia della prova d'acquisto (scontrino, fattura)
- altro (specificare)

**Sezione 5. Riservatezza e informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679**

**Indicare eventuali esigenze di riservatezza relative alle informazioni fornite nelle precedenti sezioni**

**(ai sensi dell'art. 4 comma 3, del Regolamento sulle procedure istruttorie-delibera AGCM n. 25411, 1 aprile 2015)**

*L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).*

*Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.*

*I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.*

*I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.*

*Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: [rpd@agcm.it](mailto:rpd@agcm.it)).*

*Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.*

Autorizzo l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato al trattamento e alla diffusione dei dati personali ai fini delle attività amministrative conseguenti alla presente segnalazione, incluso l'eventuale accesso agli atti (art. 7 e artt. 13 e ss. del Regolamento UE 2016/679).

Data

Firma

Data

Firma