



## FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE

Eventualmente, timbro dell'ente che propone l'utilizzazione del presente formulario ai consumatori

Il presente formulario è stato redatto dai servizi della Commissione europea e non deve essere modificato dai suoi utilizzatori. L'utilizzazione del formulario intende migliorare la comunicazione tra i consumatori e i professionisti per raggiungere, nella misura del possibile, una soluzione amichevole dei problemi che essi possono incontrare nel quadro delle varie transazioni. Il formulario è disponibile in tutte le lingue dell'Unione europea (<http://europa.eu.int/comm/dg24>)!! **Il formulario non deve essere, in nessun caso, inviato alla Commissione europea che non è competente per intervenire in questo tipo di controversie!**

### COORDINATE DELLE PARTI

#### Reclamo presentato da:

Nome:  
Indirizzo, via, n.:  
  
Città, codice postale:  
  
Paese:  
Tel.:  
Fax:  
E-mail:  
A nome di \*:

#### Nei confronti di:

Nome:  
Indirizzo, via, n.:  
  
Città, codice postale:  
  
Paese:  
Tel.:  
Fax:  
E-mail:  
Altri dati:

consumatore sia presentato da un terzo e non dal consumatore stesso. In questo caso, è auspicabile che il consumatore apponga la firma sotto il suo nome.

### ISTRUZIONI DA SEGUIRE

- Al fine di delimitare correttamente il problema e la richiesta, il formulario propone una scelta di risposte multiple a ciascuna domanda. Dovranno essere scelte le risposte più adeguate (una o più risposte) e dovranno eventualmente essere inserite ulteriori informazioni negli spazi appositamente previsti.
- Si raccomanda di allegare al formulario **la copia dei documenti giustificativi** pertinenti e di inviarlo, conservandone una copia, **a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.**
- Il reclamante dovrà lasciare al professionista interessato un termine adeguato (almeno 15 giorni) per inviare la risposta. Tale risposta dovrà essere comunicata al reclamante rinviando l'intero formulario. Il consumatore dovrà successivamente rinviare il tagliando di risposta (pag.4).

**ATTENZIONE:** La maggior parte delle legislazioni nazionali prevede un termine oltre il quale non è più possibile rivendicare diritti tramite una procedura giudiziaria. Questo termine di prescrizione è spesso relativamente breve, in particolare nel caso di acquisto di beni. E' la legislazione applicabile alla controversia che determina se l'utilizzazione di questo formulario interrompe o no il decorso del termine.

### RECLAMO DEL CONSUMATORE

## I. PROBLEMI INCONTRATI

Data alla quale avete incontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno): / /

Precisate se il problema si è presentato o no per la prima volta:

Problema relativo a:

- |    |                          |   |
|----|--------------------------|---|
| 1  | (                        | Mancata consegna del prodotto                       |
| 2  | <input type="checkbox"/> | Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio |
| 3  | <input type="checkbox"/> | Ritardo nella consegna del prodotto                 |
| 4  | <input type="checkbox"/> | Ritardo nella prestazione del servizio              |
|    |                          | Durata del ritardo:                                 |
| 5  | <input type="checkbox"/> | Difetto del prodotto                                |
| 6  | <input type="checkbox"/> | Difetto nella prestazione del servizio              |
|    |                          | Descrivete il difetto:                              |
| 7  | <input type="checkbox"/> | Prodotto non conforme all'ordinazione               |
| 8  | <input type="checkbox"/> | Prodotti/servizi non ordinati                       |
| 9  | <input type="checkbox"/> | Danni subiti  |
| 10 | <input type="checkbox"/> | Rifiuto di applicare la garanzia                    |
| 11 | <input type="checkbox"/> | Rifiuto di vendita                                  |
| 12 | <input type="checkbox"/> | Rifiuto di prestare un servizio                     |
| 13 | <input type="checkbox"/> | Pratiche commerciali/metodi di vendita              |
| 14 | <input type="checkbox"/> | Cattiva informazione                                |
| 15 | <input type="checkbox"/> | Informazione insufficiente                          |
| 16 | <input type="checkbox"/> | Modalità di pagamento                               |
| 17 | <input type="checkbox"/> | Prezzo  |
| 18 | <input type="checkbox"/> | Aumento del prezzo                                  |
| 19 | <input type="checkbox"/> | Spese supplementari                                 |
| 20 | <input type="checkbox"/> | Spese/fatturazioni non giustificate                 |
| 21 | <input type="checkbox"/> | Condizioni contrattuali                             |
| 22 | <input type="checkbox"/> | Copertura del contratto                             |
| 23 | <input type="checkbox"/> | Valutazione dei danni                               |
| 24 | <input type="checkbox"/> | Rifiuto di versare un risarcimento                  |
| 25 | <input type="checkbox"/> | Risarcimento insufficiente                          |
| 26 | <input type="checkbox"/> | Modifica del contratto                              |
| 27 | <input type="checkbox"/> | Cattiva esecuzione del contratto                    |
| 28 | <input type="checkbox"/> | Annullamento/rescissione del contratto              |
| 29 | <input type="checkbox"/> | Annullamento di una prestazione                     |
| 30 | <input type="checkbox"/> | Rimborso di un prestito                             |
| 31 | <input type="checkbox"/> | Interessi richiesti                                 |
| 32 | <input type="checkbox"/> | Mancato rispetto di un impegno                      |
| 33 | <input type="checkbox"/> | Ulteriori particolari:                              |

- 34  Altro tipo di problema:

## II. CIRCOSTANZE DEI FATTI

(Precisate la data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrivete il prodotto o il servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento o qualunque altro elemento utile per la valutazione del vostro reclamo):

## III. DOMANDA DEL CONSUMATORE

Ottenere:

- |    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| 35 | <input type="checkbox"/> | Consegna del prodotto o prestazione del servizio |
| 36 | <input type="checkbox"/> | Riparazione del prodotto o del servizio          |
| 37 | <input type="checkbox"/> | Cambio del prodotto                              |
| 38 | <input type="checkbox"/> | Annullamento della vendita                       |

- |    |                          |                           |
|----|--------------------------|---------------------------|
| 39 | <input type="checkbox"/> | Esecuzione della garanzia |
| 40 | <input type="checkbox"/> | Esecuzione degli impegni  |

- 41  Conclusione di un contratto  
 42  Annullamento/rescissione del contratto  
 43  Annullamento di una fattura  
 44  Comunicazione di informazioni  
 45  Correzione della valutazione dei danni  
 46  Versamento di risarcimento dei danni per un importo di:  
 47  Rimborso dell'anticipo per un importo di:  
 48  Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di:  
 49  Riduzione di prezzo per un importo di:  
 50  Pagamento agevolato  
 51  Ulteriori particolari:

- 52  Altro tipo di domanda:

#### IV. ULTERIORI SPIEGAZIONI (facoltativo)

#### V. FONDAMENTO GIURIDICO (facoltativo)

#### VI. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI (Se possibile, preghiamo di allegare al formulario una copia dei documenti giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1  
2  
3  
4

In mancanza di una risoluzione amichevole o in mancanza di risposta entro un termine di  giorni a decorrere dall'invio del presente reclamo, mi riservo il diritto di adire le istanze competenti.

Fatto a , il

**FIRMA:**

#### RISPOSTA DELL'IMPRESA / DEL PROFESSIONISTA

Riferimento (fornito dal professionista):

53  Accetto interamente il suo reclamo e m'impegno a:

54  Accetto in parte il suo reclamo e le propongo di:

Entro un termine di

55  Non riconosco la fondatezza del suo reclamo ma accetto di compiere un gesto commerciale e m'impegno a:

56  Non accetto il suo reclamo. Giustificazione:

57  Le propongo di sottoporre la controversia ad un organo sottoindicato, competente per la risoluzione extragiudiziale di questo tipo di controversia in materia di consumo:

Fatto a

, il

**FIRMA:**

**PARTE DESTINATA AD ESSERE INVIATA DAL CONSUMATORE AL PROFESSIONISTA**

Riferimento fornito dal professionista:

Reclamo presentato da:

Nei confronti di:

A nome di:

58  Sono soddisfatto/a e accetto la sua proposta di risoluzione della controversia

59  Non accetto la sua proposta poiché:

60  In seguito alla vostra proposta la informo che sottoporro la controversia all'organo da lei proposto.

Fatto a

, il

**FIRMA:**