



FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE

1

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://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm). 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*:

* Da completare soltanto nel caso in cui il reclamo del 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.

Nei confronti di:

Nome:

Indirizzo, via, n.:

Città, codice postale:

Paese:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Altri dati:

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 Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio
- 3 Ritardo nella consegna del prodotto
- 4 Ritardo nella prestazione del servizio
Durata del ritardo:
- 5 Difetto del prodotto
- 6 Difetto nella prestazione del servizio
Descrivete il difetto:
- 7 Prodotto non conforme all'ordinazione
- 8 Prodotti/servizi non ordinati
- 9 Danni subiti
- 10 Rifiuto di applicare la garanzia
- 11 Rifiuto di vendita
- 12 Rifiuto di prestare un servizio
- 13 Pratiche commerciali /metodi di vendita
- 14 Cattiva informazione

- 15 Informazione insufficiente
- 16 Modalità di pagamento
- 17 Prezzo
- 18 Aumento del prezzo
- 19 Spese supplementari
- 20 Spese/fatturazioni non giustificate
- 21 Condizioni contrattuali
- 22 Copertura del contratto
- 23 Valutazione dei danni
- 24 Rifiuto di versare un risarcimento
- 25 Risarcimento insufficiente
- 26 Modifica del contratto
- 27 Cattiva esecuzione del contratto
- 28 Annullamento/rescissione del contratto
- 29 Annullamento di una prestazione
- 30 Rimborso di un prestito
- 31 Interessi richiesti
- 32 Mancato rispetto di un impegno

33 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 Consegna del prodotto o prestazione del servizio
- 36 Riparazione del prodotto o del servizio
- 37 Cambio del prodotto
- 38 Annullamento della vendita
- 39 Esecuzione della garanzia
- 40 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

4

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:

entro un termine di

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: