

PRODOTTI E SERVIZI NON RICHIESTI

A volte capita che i metodi di vendita siano ambigui e sleali e che la firma su un'asserita ricevuta di ritiro di un regalo o di conferma della visita a domicilio sia, in realtà, la sottoscrizione dell'ordine d'acquisto di cui verremo informati mediante la richiesta di pagamento esattamente dopo il decorso del periodo per esercitare il recesso. Trattandosi di beni e servizi non espressamente richiesti, il consumatore non è tenuto al pagamento e se il venditore dovesse insistere nelle richieste, è utile inviare una segnalazione all'Autorità garante della concorrenza ed il mercato (www.agcm.it) perché il comportamento potrebbe costituire una pratica commerciale scorretta.

COME DIFENDERSI

- **Identificate l'incaricato alla vendita** prestando attenzione al tesserino di riconoscimento
- **Controllare le credenziali dell'azienda** contattando ad un numero di telefono fisso l'azienda rappresentata
- **Leggete attentamente il contratto e, se necessario, chiedere all'incaricato di fissare un ulteriore appuntamento e di lasciarvi una copia del contratto in modo da leggerlo con la massima attenzione e senza la pressione generata dalla presenza fisica dell'incaricato soffermandovi, soprattutto, sulle frasi scritte in piccolo.**
- **Protegete i vostri dati personali** leggendo attentamente l'informativa privacy ed evitando di fornire dati relativi, per esempio, alla carta di credito o di dare il consenso alla trasmissione dei vostri dati a soggetti terzi per scopi commerciali o indagini di mercato.



CONTATTI

Sede centrale di Roma

Largo Alessandro Vessella, 31 - 00199 Roma
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano

Via Brennero, 3 - 39100 Bolzano
Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 - 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.

PROGETTO GESTITO DA:



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



COFINANZIATO DA:



AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL

Con il termine di "vendita porta a porta" si intende la presentazione di un bene o un servizio presso il domicilio del consumatore o il luogo in cui lo stesso si trova, anche temporaneamente, per motivi personali, di lavoro, di studio, o di svago, seguita dalla sottoscrizione del contratto di acquisto (in genere di prodotti per l'igiene e la cura del corpo, detersivi per la casa, elettrodomestici, libri, forniture di energia elettrica, gas, telefonia).

Dal punto di vista dell'inquadramento giuridico, la vendita porta a porta è un contratto negoziato fuori dai locali commerciali e rientra per questo nella disciplina del Codice del Consumo oltre che, per alcuni aspetti specifici, della L. 173/2005.

OBBLIGHI INFORMATIVI DEL VENDITORE

Trattandosi di un acquisto che il consumatore potrebbe aver effettuato senza la necessaria consapevolezza, la legge impone al venditore precisi obblighi informativi. Prima della conclusione del contratto, il venditore deve fornire al consumatore, in forma chiara, semplice e comprensibile e su supporto cartaceo o su un altro mezzo durevole, le seguenti informazioni:



- L'identità dell'azienda che l'incaricato alle vendite rappresenta nonché indirizzo geografico, numero di telefono, fax ed indirizzo elettronico;
- le caratteristiche principali del prodotto o servizio offerto, tenendo in considerazione le esigenze specifiche dei consumatori più vulnerabili come, per esempio, gli anziani;
- il prezzo dei prodotti, comprese le imposte e le eventuali spese di spedizione e/o consegna o altre spese supplementari (in difetto il consumatore non è tenuto a sostenere tali spese o costi aggiuntivi);
- le modalità di pagamento, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi ;
- l'esistenza o meno del diritto di recesso e, se del caso, le modalità per esercitarlo unitamente agli eventuali costi di restituzione;
- la garanzia legale e, ove esistente, la garanzia commerciale, l'assistenza postvendita, l'esistenza di codici di condotta, la possibilità di servirsi di un organismo extra giudiziale per la risoluzione delle controversie, nonché le modalità per accedervi.



ATTENZIONE

Gli incaricati alle vendite porta a porta devono presentare un tesserino rilasciato dall'azienda, numerato e aggiornato annualmente, che contenga le generalità e la fotografia dell'incaricato, l'indicazione della sede e dei prodotti venduti, il nome e la firma del responsabile dell'azienda.

Controllate sempre, quindi, che il tesserino di riconoscimento sia ben visibile e riporti le caratteristiche sopra indicate.

DIRITTO DI RECESSO

Il consumatore che ha sottoscritto un contratto nel corso di una vendita porta a porta, può valersi del diritto di ripensamento, senza incorrere in penali e senza fornire giustificazione alcuna, a condizione che il prezzo del bene o del servizio sia superiore ai 50 euro. Il recesso deve essere esercitato entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto nel caso di servizi, o dal giorno della consegna per i contratti di vendita di beni. In alcuni casi, tuttavia, come ad esempio quando il bene è deteriorabile (gli alimenti) o sia stato confezionato su misura o, riguardo i servizi, qualora l'erogazione sia stata eseguita, il recesso è escluso.

EFFETTI DEL DIRITTO DI RECESSO

Il venditore, informato della volontà del consumatore di recedere, deve rimborsarlo entro 14 giorni e provvedere al ritiro dei beni, nel caso in cui lo stesso sia stato consegnato al domicilio del consumatore e, per sua natura, non possa essere normalmente restituito a mezzo posta.

Le spese di restituzione sono a carico del consumatore, se previsto dal contratto o se il venditore omette l'informativa sui costi. Se contestualmente alla sottoscrizione del contratto da cui si recede era stato sottoscritto anche uno o più contratti accessori (ad esempio, un contratto di finanziamento per il pagamento rateale o una copertura assicurativa), questi si risolvono di diritto, senza costi a carico del consumatore, mentre resta valido il contratto di acquisto laddove quello accessorio non possa essere concluso a meno che tanto non sia stato specificato (es. il finanziamento non viene concesso).

