



Adiconsum Friuli Venezia Giulia,

Giuseppe De Martino

Presidente
Adiconsum Friuli Venezia Giulia

CONTRATTI PORTA A PORTA

Suona il nostro campanello di casa e quando andiamo ad aprire non è un nostro vicino o parente bensì uno sconosciuto che si qualifica come un rappresentante o venditore di beni o servizi. La vendita porta a porta è infatti un metodo largamente usato per presentare i propri prodotti, dai beni materiali (materassi, prodotti per la casa) ai servizi (luce, gas, telefonia) e può essere una modalità sicura e vantaggiosa per il consumatore. Mentre molti operatori lavorano con serietà e rispettano il cliente, ci si potrebbe trovare di fronte, invece, a venditori con pochi scrupoli che forzano la volontà del consumatore per estorcere una firma su un contratto se non addirittura veri e propri truffatori.



E allora cosa possiamo fare per difenderci da questo tipo di problemi?

Questo capitolo della guida ha lo scopo di informare il consumatore sui rischi e sul tipo di comportamento da adottare per fare eventualmente acquisti porta a porta in sicurezza.

Vendita fuori dai locali commerciali

Il nome corretto di questo tipo di compravendita è “vendita fuori dai locali commerciali”. Con questa dicitura si intendono tutte le vendite che non avvengono in un negozio fisico, ma mediante un contatto diretto da parte del venditore e del consumatore. Vista la natura potenzialmente insidiosa, specialmente nel caso di un consumatore preso alla sprovvista e di un venditore pronto tutto pur di piazzare il prodotto/servizio, questo tipo di vendite sono tutelate dalla legge in maniera particolare.

La vendita porta a porta di per sé non è illegale come invece lo sono le vendite piramidali. Queste ultime si basano su un sistema nel quale gli unici a guadagnare realmente sono coloro che stanno ai vertici della piramide o della più familiare catena di Sant’Antonio. In questo caso il venditore deve pagare per ottenere il diritto di distribuzione e di reclutamento di nuove leve e, gli unici a rimetterci saranno sempre gli ultimi arrivati.

<https://www.adiconsum.it/>

<http://www.adiconsumfriuliveneziagiulia.it/>

Come dovrebbe funzionare la vendita porta a porta

Le imprese e i loro incaricati dovrebbero essere tenuti ad adottare tutte le iniziative opportune in modo che ogni attività commerciale e promozionale rispetti i principi della correttezza e trasparenza;

Dovrebbero essere vietate tutte le pratiche ambigue, scorrette, ingannevoli o sleali, indipendentemente dal fatto che violino specifiche norme di legge e regolamenti nazionali o di fonte comunitaria o internazionale.

I contatti personali e quelli telefonici con il consumatore dovrebbero essere effettuati in modo e in orario ragionevole per evitare che risultino invadenti.

Il venditore dovrebbe comportarsi in modo rispettoso verso il consumatore, tenendo conto delle caratteristiche personali di ogni singolo soggetto cui viene proposta la vendita.

Il venditore dovrebbe verificare che l'interlocutore cui viene formulata l'offerta sia maggiorenne e capace di agire, evitando di formulare offerte di vendita a soggetti che non sono in grado di comprendere quanto viene loro presentato.

Il venditore dovrebbe accertarsi che il consumatore capisca correttamente le informazioni e dare il tempo sufficiente all'interlocutore per valutare attentamente l'offerta commerciale.

Le informazioni date dovrebbero essere in ogni caso chiare, comprensibili, e se possibile accompagnate da materiali illustrativi in modo che il consumatore possa comprendere le caratteristiche dell'offerta e gli obblighi che assume in caso di accettazione.

Il venditore dovrebbe adottare ogni cura per evitare che il consumatore riceva informazioni che, anche solo per omissioni, imprecisioni o ambiguità, possano ingannarlo sulle caratteristiche dell'offerta.

Il venditore dovrebbe rispondere con precisione e in modo comprensibile a tutte le domande del consumatore riguardanti il prodotto e l'offerta.

L'impresa titolare del prodotto o del servizio dovrebbe garantire che qualsiasi mate-

riale promozionale messo a disposizione dell'incaricato per illustrare i prodotti e i messaggi inviati al consumatore non contengano affermazioni che possano essere considerate ingannevoli.

Tutti i materiali promozionali che vengono consegnati o sottoposti alla visione del consumatore dovrebbero riportare la denominazione esatta e i recapiti dell'impresa, oltre che del sito internet di cui eventualmente l'impresa disponga per presentare la sua offerta al pubblico.

Il venditore non dovrebbe ricorrere a forme di comparazione, confronto o comunque di allusione nei confronti di altre imprese operanti nel medesimo settore merceologico tali da ledere i principi della leale concorrenza. Dovrebbe essere obbligo dell'impresa e dell'incaricato evitare ogni forma di denigrazione nei confronti dei concorrenti.

All'atto dell'utilizzo dei dati personali del consumatore, l'impresa dovrebbe essere tenuta ad adottare ogni cautela organizzativa per assicurare che il trattamento delle informazioni riferite al consumatore avvenga nel rispetto della riservatezza e dell'identità personale.

I documenti contrattuali utilizzati dall'impresa dovrebbero contenere tutte le informazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente e prevedere che il consumatore possa esercitare il proprio diritto di recesso o eventuali diritti connessi a garanzie commerciali senza oneri, salvo quelli conseguenti alla restituzione dei beni.

L'impresa e l'incaricato dovrebbero prendere tempestivamente in considerazione ogni eventuale reclamo o lamentela del consumatore al fine di fornire il miglior servizio possibile.

Quanto esposto non è il libro dei sogni ma semplicemente un estratto dal Codice Etico che si sono date alcuni anni fa le aziende che operano nel settore. Se Adiconsum Fvg ha ritenuto di pubblicare questa guida è perché purtroppo "la strada dell'inferno è lastricata di buone intenzioni". Infatti se questi comportamenti fossero applicati molte problematiche relative alle vendite fuori dai locali commerciali sarebbero risolte alla radice. Ma come raccontano le cronache quotidiane e come testimoniano i nostri operatori agli sportelli non è così. Da qui la scelta di realizzare questa guida.

Cosa prevede la legge a tutela del consumatore

La disciplina normativa che regola la vendita porta a porta è contenuta nel Codice del consumo. Una serie di disposizioni si preoccupa di tutelare i diritti dei consumatori contro rischi di eventuali abusi.



Prima di un qualsiasi contratto stipulato con vendita porta a porta, il venditore ha l'obbligo di fornire informazioni quali:

- Il tipo di bene o servizio proposto e le sue caratteristiche;
- La propria identità;
- Il proprio indirizzo, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica, per poter garantire al consumatore una via diretta di comunicazione in caso di necessità;
- Il prezzo totale dei beni offerti, complessivo di imposte. Qualora non fosse possibile, il venditore dovrà fornire le modalità di valutazione del prezzo, indicando eventuali spese extra per la spedizione;
- La modalità di pagamento e la data entro la quale il bene o il servizio sarà recapitato o prestato al consumatore;
- Le modalità per recedere dal contratto.

Attenzione

Sono esclusi dalla normativa sulla vendita fuori dai locali commerciali:

- i contratti che hanno ad oggetto beni immobili;
- i contratti di assicurazione;
- i contratti relativi a strumenti finanziari;
- i contratti che hanno ad oggetto la fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico consegnate a scadenze frequenti e regolari;
- i contratti per la fornitura di beni o servizi se l'importo non supera i 26 euro.

La responsabilità delle Società/Agenzie

Prima di illustrare alcuni suggerimenti su come difendersi dai venditori porta a porta vogliamo segnalare che quando una società commerciale si avvale di agenti o rappresentanti è responsabile del loro operato, anche se questi ultimi non hanno alcun rapporto di dipendenza con la prima e sono lavoratori autonomi. La responsabilità si estende a tutte le azioni illecite che riguardano la violazione della privacy dei consumatori e i metodi di vendita (comprese eventuali millanterie sulle "magiche" qualità dei prodotti o dei servizi). Le società titolari del prodotto offerto non rispondono solo delle condotte penalmente rilevanti

degli agenti e dei rappresentanti, salvo che venga dimostrato che il reato è il frutto di una condotta previamente concordata con l'azienda madre.

È molto importante avere chiaro questo concetto perché se dobbiamo contestare un comportamento invadente o scorretto al rappresentante/venditore, possiamo anche rivolgerci alla società commerciale da questi rappresentata, la quale a sua volta non potrà declinare le responsabilità sull'operato dei propri agenti.

! Qualche suggerimento

Ribadiamo che i comportamenti scorretti sono l'eccezione, non la regola, perché la stragrande maggioranza delle aziende che operano con questo sistema rispettano le norme. Ciò nonostante è opportuno che il consumatore sia sempre attento e si faccia parte attiva per prevenire eventuali problemi. Seguendo i nostri consigli gli eventuali rischi possono essere ridotti al minimo.

- 1. Richiedere tesserino di identificazione:** deve essere possibile identificare il rappresentante/venditore porta a porta attraverso un tesserino di riconoscimento autorizzato dalla Questura dove sono riportate le generalità del venditore, una sua foto e il nome dell'azienda che rappresenta.
- 2. Effettuare verifiche e controlli:** il consumatore deve accertarsi delle caratteristiche espresse dal venditore in merito ai beni o ai servizi in vendita per verificarne la reale esistenza.
- 3. Leggere attentamente il contratto:** leggere il contratto di compravendita prima di firmarlo e procedere all'acquisto. Nel caso non si fosse in grado di valutare da soli le varie clausole, è consigliabile farsi lasciare una copia del contratto per avere così modo di sottoporla a una persona di fiducia e competente e riprendere successivamente un altro appuntamento con il venditore per concludere semmai in secondo tempo l'affare. Di solito chi ha pochi scrupoli fa leva su dichiarate offerte che scadono in giornata, per spingere il consumatore a concludere al più presto l'affare;
- 4. Scegliere un solo prodotto:** acquistare un prodotto o servizio alla volta di modo che si ha così l'opportunità di verificare di fatto se ci si è trovati bene con l'azienda prima di procedere ad altri acquisti;
- 5. Accertarsi sulle modalità di pagamento:** Evitare di pagare in contanti direttamente al venditore, le aziende delle vendite porta a porta hanno procedure che permettono di pagare anche con bonifici o bollettini postali che sono modalità di pagamento rintracciabili e pertanto anche più sicure nel caso di reclami o contestazioni;

6. **Non fornire dati privati:** gli unici dati privati che sono utili al venditore per perfezionare il contratto sono solo quelli anagrafici e della residenza, ma non vanno forniti codici bancari e password del proprio conto corrente o altri dati di bancomat oppure di carte di credito.
7. **Non lasciare solo il venditore:** evitare di lasciare solo il venditore specie se è venuto con altre persone e comunque non permettergli di aggirarsi da solo per casa. È caldamente sconsigliato allontanarsi in altre stanze magari per poter soddisfare alcune sue richieste tipo un bicchier d'acqua, l'utilizzo della toilette, poter vedere un eventuale contatore da controllare ecc;
8. **Valutare il comportamento del venditore:** non sottovalutare comportamenti anomali del venditore come ad esempio orari inconsueti della sua visita, comportamento frettoloso, agitazione, scarsa chiarezza nell'esposizione del prodotto o servizi in vendita, assenza di un tesserino, rifiuto nel fornire dati personali o dettagli specifici sull'azienda;
9. **Richiedere recapiti:** richiedere tutti i recapiti dell'azienda che il venditore rappresenta, in quanto non è sufficiente il solo cellulare ma vanno richiesti anche numeri telefonici fissi, e-mail, sito internet che permettono così sia di reperire maggiori informazioni sull'azienda i prodotti o servizi in vendita sia di contattare in secondo tempo l'azienda nel caso di reclami o richieste di ulteriori informazioni;
10. **Il diritto di ripensamento:** sui contratti stipulati in casa, così come quelli nei centri commerciali (ed in qualsiasi sede che non sia un ufficio diretto dell'azienda), si può usufruire del diritto di ripensamento. Entro 14 giorni infatti, tramite raccomandata a/r vi sarà possibile rinunciare al contratto stipulato prima che sia attivo.
11. **Chiunque può cambiare idea:** In caso di ripensamento durante il colloquio, se un cliente decidesse cioè di non concludere il contratto dopo aver comunque fornito i propri dati personali o compilato in parte il modulo (eventualità molto più frequente di quanto si possa immaginare), è buona norma farsi lasciare il contratto o farlo strappare in ogni copia dal venditore davanti ai propri occhi.
12. **Firma estorta:** Se si è caduti nella trappola di un venditore porta a porta, che è riuscito a far firmare un contratto con l'inganno, prima di tutto rivolgersi alla società di vendita in questione e recedere il contratto. Il cliente ha diritto a richiedere la chiusura del contratto in qualsiasi momento, rispettando il termine di preavviso espresso nel contratto di fornitura: secondo quanto espresso dall'Autorità, il diritto di recesso non è sottoposto a penali o costi aggiuntivi per la chiusura del contratto.

Il diritto di recesso

Il consumatore che vuole recedere da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, senza specificarne il motivo e sostenendo solo i costi per rispedire il bene al professionista, lo deve fare entro 14 giorni (di calendario) dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi e dal momento della acquisizione fisica del possesso dei beni.

Per comunicare al venditore/professionista la decisione di esercitare il diritto di recesso, il consumatore può o utilizzare il modulo tipo di recesso che (auspicabilmente e come previsto dalle norme) gli era stato consegnato oppure presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita. L'onere della prova incombe sul consumatore. E' preferibile comunque evitare una comunicazione telefonica.

Restituzione della merce e rimborso del prezzo in caso di recesso

Se il consumatore recede dal contratto è obbligato a restituire all'operatore commerciale i beni ricevuti senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. È il consumatore a dovere sostenere i costi diretti della restituzione, a meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni o abbia omesso di informare il consumatore che questi sono a carico del consumatore.

Quando non è previsto il diritto di recesso

Esistono alcuni casi in cui il diritto di recesso non è previsto per i beni o i servizi acquistati tramite vendita porta a porta. In particolare, il diritto non è previsto qualora il consumatore avesse acquistato prodotti su misura, confezionati o a rischio di deterioramento/scadenza rapida. I beni confezionati, ma non idonei alla restituzione per questioni di tipo igienico, sono esclusi da tale diritto; lo stesso discorso è valido per compravendita di servizi da utilizzare entro una data (attività di tempo libero, noleggio auto, alloggi non residenziali, ecc.).

Anche in questo caso il consumatore deve essere preventivamente informato dal venditore. Qualora le informazioni fornite in fase di stipulazione del contratto fossero state imparziali e/o errate, il consumatore avrà il diritto di recedere dal contratto.

A SCUOLA DI TRUFFE

Dopo aver indicato i comportamenti da tenere e le azioni da mettere in atto quando decidiamo di acquistare attraverso il porta a porta, riteniamo utile dare alcuni suggerimenti per non cadere tra le braccia di eventuali truffatori.

L'identikit del venditore truffatore

Ma come possiamo capire se chi abbiamo davanti è una persona seria o uno che vuole "fregarci"?

Quelli che segnaliamo di seguito sono alcuni "comportamenti tipo" messi in campo da venditori malintenzionati dai quali possiamo dedurre che è opportuno stare attenti:

- ⊕ Persona curata, ben vestita, estremamente cordiale (molto lontana dalla nostra immagine di delinquente che al contrario immaginiamo trasandato, arrogante, con fare losco, ecc.);
- ⊕ Sa essere convincente e riesce a metterci a nostro agio;
- ⊕ Ha una buona oratoria, è sempre sorridente, si sa calare molto bene nella parte che recita; Esageratamente cordiale, troppo incalzante, mette fretta;
- ⊕ Si può presentare solo o in coppia;
- ⊕ Tendenzialmente non è aggressivo e, se scoperto, tende a fuggire rapidamente;

I truffatori utilizzano spesso ulteriori strumenti per accattivarsi la fiducia del consumatore:

- ⊖ Possono indossare la divisa di una Società;
- ⊖ Cercando di confondere le idee riferendosi a leggi europee o strane normative tali per cui è necessario effettuare determinati controlli su apparecchiature domestiche, pena pesanti sanzioni;
- ⊖ Promettono possibili rimborsi a fronte di controlli di bollette o cartelle esattoriali, ecc;
- ⊖ Offrono l'opportunità di acquistare un bene a condizioni irrinunciabili e assolutamente vantaggiose ma solo se lo si fa subito.

Infine i truffatori fanno leva sul fatto che raramente siamo portati ad effettuare verifiche sull'identità di chi ci troviamo di fronte e questo per due ragioni:

- temiamo che verificare l'identità risulti scortese;
- abbiamo paura di fare brutte figure e dare l'idea di essere ignoranti in materia.

Invece è un nostro diritto effettuare tutte le verifiche necessarie e soprattutto verificare l'identità di chi facciamo entrare in casa nostra.

Le cronache dei giornali sono piene di articoli che segnalano quasi quotidianamente truffe ai danni di inermi consumatori. Anche la nostra piccola regione non è esente da questo fenomeno. Allora, nel concludere questo capitolo vogliamo segnalare quelle che sono le truffe che vanno per la maggiore di questi tempi per dare un'idea di cosa potrebbe capitare a ciascuno di noi quando non mettiamo la giusta attenzione a quello che firmiamo o ci fidiamo eccessivamente dei nostri interlocutori.

La truffa del catalogo

Il venditore chiede di apporre una firma, specificando che non dà vita ad alcun tipo di impegno economico e che il consumatore semplicemente accetta di visionare il catalogo pubblicitario della ditta. In realtà ci si impegna ad acquistare prodotti per migliaia di euro.

COME FUNZIONA

Il consumatore viene contattato telefonicamente o riceve direttamente a casa la visita di un incaricato che consegna un catalogo, comunicando la possibilità di acquistare prodotti a prezzi scontati scegliendo dal catalogo stesso. Il venditore chiede di apporre una firma, specificando che la stessa non dà vita ad alcun tipo di impegno economico e che il consumatore semplicemente accetta di visionare il catalogo pubblicitario della ditta. Con pressioni più o meno insistenti, questi venditori riescono a ottenere quella che sembra essere un'innocua firma per ricevuta di un catalogo contenente offerte di mobili, materassi e arredi per le casa.

Ma quella firma impegna ad acquistare prodotti per migliaia di euro, purtroppo il consumatore se ne accorgerà soltanto quando riceve una seconda visita, effettuata da un altro incaricato, che si presenta per "riscuotere il dovuto", ossia chiedendogli di effettuare l'acquisto a cui il consumatore si è vincolato. L'ingannevolezza sta



quindi in primis nel fatto di far firmare un vero e proprio contratto e non una semplice presa visione del catalogo. Guarda caso, la visita del secondo venditore avviene dopo circa un mese, ossia quando è già scaduto il termine per esercitare il diritto di recesso (14 giorni dalla data della firma). Quanto sopra descritto identifica una pratica commerciale scorretta, vietata del Codice del Consumo e che può essere segnalata all'Antitrust tramite il sito dell'Autorità medesima.

Le società che operano così generalmente non sono strutturate, aprono e chiudono i battenti con grande facilità.

COME DIFENDERSI

I consumatori possono recedere, cioè sottrarsi agli obblighi previsti dal contratto già firmato senza incorrere in alcuna penale o senza dover fornire una motivazione entro 14 giorni solari (regola sempre valida per acquisti fuori dai locali commerciali, come le vendite a domicilio, o a distanza, ossia ad esempio telefonicamente o su internet). I 14 giorni iniziano a decorrere dal giorno della conclusione del contratto, nel caso dei contratti di servizi, o, nel caso di contratti di vendita di beni, dal giorno della consegna della merce. Il recesso va esplicitamente comunicato per posta (meglio lettera raccomandata a/r), fax o posta elettronica.

Se tuttavia, come in genere accade nella "truffa del catalogo", il consumatore si accorge di aver sottoscritto un contratto per l'acquisto di beni dopo il decorso dei 14 giorni, non è detto che non si possa intervenire. Infatti è possibile reclamare sollevando la scorrettezza del comportamento posto in essere dal venditore, e dunque la nullità del contratto.

Energia Elettrica e Gas

Il mercato dell'energia elettrica e del gas è liberalizzato ed ha portato alla divisione tra il distributore, ovvero colui che garantisce che l'energia elettrica ed il gas arrivino alle nostre case e il venditore, ovvero colui che ha il diretto rapporto con il consumatore (la società alla quale paghiamo la bolletta). La banca dati di Arera (l'autorità che sovrintende al mercato dell'energia e del gas) solo in Friuli Venezia Giulia ne censisce alcune decine. Da qui discende la processione di rappresen-



tanti delle tante aziende che oggi vendono questi servizi, sia porta a porta che via telefono o Internet. Sottoscrivere un contratto di mercato libero non è ancora obbligatorio (lo sarà nel 2020 salvo altre proroghe) e va fatto solo dopo attenta e ponderata decisione, magari facendosi aiutare da esperti delle associazioni consumatori.



Per molti clienti, sia anziani che non, la visita di un venditore porta a porta si può trasformare in un contratto di luce e gas non richiesto. Tant'è che l'Antitrust è più volte intervenuto per multare i fornitori che attuano pratiche commerciali scorrette. Il consumatore deve fare molta attenzione a:

- Venditori porta a porta che chiedono le bollette
- Falsi tecnici che fotografano il nostro contatore per poi farci un cambio di fornitore con l'inganno
- Fogli informativi che in realtà sono contratti in piena regola

Pur di raggiungere il loro scopo, i venditori malintenzionati possono presentarsi alla porta del consumatore con le scuse più disparate per poter carpire i dati necessari a stipulare nuovi contratti. Le prede preferite solitamente sono le persone anziane, anche se i truffatori possono adottare espedienti che potrebbero ingannare chiunque.

COME DIFENDERSI

Per evitare di essere vittima di un abile truffatore, è sufficiente adottare i piccoli accorgimenti già segnalati e nello specifico del settore dell'energia aggiungere i seguenti:

1. **Non mostrare mai una bolletta:** la fattura di luce e gas è uno strumento importantissimo da cui si possono ricavare tutte le informazioni relative alle utenze. Il venditore porta a porta potrebbe ricavare dalla bolletta i tuoi dati anagrafici e quelli relative alle utenze di luce e gas (codici POD e PDR), facendo così un cambio fornitore non voluto.
2. **Non far mai vedere il contatore o farlo fotografare:** finti tecnici possono trovare la scusa del contatore rotto per rilevare dati importanti: nel caso

in cui il contatore avesse bisogno del controllo di un tecnico del distributore, quest'ultimo avviserà il cliente tramite una comunicazione scritta.

3. **No al contante:** Non dare mai retta a chi ci chiede il pagamento in contanti di bollette arretrate: nel caso in cui ci siano degli insoluti, il fornitore invierà un SMS o un sollecito di pagamento scritto, ma in nessun caso invierà un operatore porta a porta.
4. **Adeguate informazione:** Tenersi aggiornati su come è organizzato il mercato dell'energia e circa le proprie utenze della luce e del gas. La corretta informazione e conoscenza sono le armi più utili per cogliere le opportunità che il mercato dell'energia offre e difendersi dalle pratiche commerciali scorrette, non soltanto per la luce e per il gas.

Le gite in autobus con promozione di prodotti per la casa

Una giornata diversa dal normale da passare fuori casa in allegra compagnia e con pochi euro. Questo sono apparentemente le gite di un giorno con destinazioni abbastanza vicine (di solito santuari) proposte soprattutto ai pensionati. Ma dietro questi allettanti volantini per le cosiddette gite promozionali, si possono nascondere (a dire la verità neanche tanto) eventi di vendita.

Durante il breve viaggio acquistato ad un prezzo vantaggioso, la parte principale del programma consisterà almeno in un evento pubblicitario, nel quale verranno offerti in vendita prodotti per la casa quali materassi, coperte, poltrone, pentole, cure termali o similari. Di solito la riunione si svolge in qualche ridente hotel, dove vengono concentrate anche altre gite similari. La maggior parte dei beni ha una cattivo rapporto tra qualità e prezzo proposto.

Niente succede per caso

Gli organizzatori dell'evento con strategie promozionali scientifiche abili e aggressive, studiate a tavolino, fanno pressioni affinché il consumatore acquisti qualcosa. Il venditore grazie alla sua capacità dialettica può raggiungere agevolmente l'obiettivo. In genere è facilitato in questo compito da complici presenti tra i gitanti, che comprenderanno qualcosa cercando in tal modo di influenzare con il loro comportamento anche gli altri partecipanti. Senza entrare in meccanismi psicologici che condizionano queste scelte di solito il gioco riesce, il consumatore cede alle lusinghe e acquista qualcosa impegnando anche somme importanti.

Il più delle volte i contratti di acquisto proposti all'atto della vendita sono a dir poco incompleti. Mancano le condizioni di recesso o la data, oppure la stes-

sa viene compilata dai venditori in un momento antecedente, di modo che il periodo di recesso sia già scaduto. È inoltre pratica comune la richiesta di un versamento di acconti o di pagamento anticipato in contanti.

Seppur con l'avvento delle televendite e dell'E-commerce questo tipo di promozione si è ridotto, è comunque una tipologia di vendita ancora presente che merita la dovuta attenzione da parte del consumatore.

Suggerimenti da seguire se si partecipa a queste gite:

- ⊕ La partecipazione all'evento di vendita non presuppone alcun obbligo di acquisto
- ⊕ Non esiste alcun vincolo di partecipazione all'evento promozionale;
- ⊕ Il consumatore ha comunque diritto di usufruire dei servizi prenotati all'atto dell'adesione alla gita;
- ⊕ Non fatevi intimidire dal venditore o condizionare dagli altri partecipanti;
- ⊕ Leggete accuratamente i contratti di acquisto prima di firmarli;
- ⊕ Prestate attenzione alla data e condizioni di recesso;
- ⊕ In caso di acquisto fatevi confermare per iscritto la qualità della merce, controllate con attenzione i certificati di garanzia;
- ⊕ Fatevi rilasciare una copia leggibile del contratto con l'indirizzo del venditore/organizzatore;
- ⊕ Non versate alcun acconto o pagamento anticipato.

In caso di problematiche relative alle vendite porta a porta il consiglio finale è di rivolgersi alle associazioni consumatori presenti sul territorio o direttamente allo **sportello del consumatore** dell'Autorità e comunicare eventuali comportamenti scorretti o truffe. Segnalare questo tipo di azioni illegali, aiuterà l'Autorità a limitarne l'operato e gli altri clienti a difendersi.

È possibile contattare il numero verde **800.166.654** per segnalare l'accaduto.



I CONTRATTI A DISTANZA

A chi non è capitato di ricevere mail, offerte per posta o più frequentemente telefonate commerciali da parte dei call center, che invitano alla sottoscrizione di nuovi contratti. Le proposte sono molto variegata, si va da promozioni per nuove tariffe telefoniche ai contratti con aziende venditrici di energia, da proposte per la Pay tv all'acquisto di prodotti alimentari o di altri beni. Spesso l'operatore del call center a queste offerte accompagna frasi del tipo *"l'offerta scade oggi..."*, oppure *"possiamo offrirla solo telefonicamente..."*. Guarda caso c'è sempre un buon motivo per sottoscrivere un nuovo contratto rapidamente e per telefono.

Come muoversi allora per fare un contratto che sia conveniente anche per noi senza correre rischi. In questo capitolo della guida illustreremo la normativa di riferimento, ma soprattutto qual è il passaggio necessario perché l'accettazione dell'offerta comunicata telefonicamente si traduca in un vero e proprio contratto.

Il contratto a distanza

Il contratto a distanza è un contratto che ha per oggetto beni e servizi (che hanno un valore economico) stipulato tra un venditore/professionista (la persona fisica o la società che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, o un suo intermediario) ed un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza, organizzato dal venditore/professionista che, per esso, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza (telefonate, stampati, lettere, pubblicità con buoni d'ordine, cataloghi, fax, messaggi di posta elettronica ecc.) senza la presenza fisica e simultanea delle parti.

I contratti esclusi dalla disciplina della contrattazione a distanza

La legge elenca alcune tipologie di contratti che, per motivazioni differenti, restano esclusi dall'applicazione della disciplina dei contratti a distanza tra gli altri segnaliamo i:

- a) contratti relativi a servizi finanziari (compreso il credito al consumo) per i quali è stata adottata una regolamentazione specifica;
- b) contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati, esclusi in quanto tali strumenti di erogazione rendono il prodotto visibile ed acquistabile con immediatezza, per cui il consumatore può visionarlo ed accertarne la provenienza e la qualità;
- c) contratti conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici la cui esclusione è dalla qualifica del professionista che è sottoposto ad un controllo amministrativo tale da garantire il rispetto del principio di imparzialità;
- d) contratti relativi alla costruzione e alla vendita di beni immobili.

Non sono soggetti alla disciplina i contratti negoziati fuori dei locali commerciali "in base ai quali il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 euro" (art. 47 comma 2 del Codice del Consumo).

Obblighi di informazione precontrattuali

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza il professionista deve fornire al consumatore – in maniera chiara e comprensibile – tutta una serie di informazioni:

- ➔ identità del professionista, indirizzo geografico/ telefono/fax/e-mail;

- caratteristiche principali dei beni o servizi;
- prezzo del bene o del servizio, comprensivo di imposte/spese aggiuntive di spedizione/ogni altro costo;
- modalità del pagamento/consegna/esecuzione e data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni;
- esistenza o esclusione del diritto di recesso, condizioni, termini e procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso;
- durata del contratto e condizioni per recedere in caso di contratto a tempo indeterminato o a rinnovo automatico;
- promemoria dell'esistenza della garanzia legale;
- se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso.

Le informazioni devono essere fornite in un linguaggio semplice e comprensibile in modo appropriato al mezzo di comunicazione impiegato.

In caso di offerte telefoniche l'identità del professionista e lo scopo commerciale della telefonata devono essere rese note all'inizio della conversazione con il consumatore. In questi casi il consumatore è vincolato soltanto dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto.

Nella misura in cui queste informazioni sono presentate su un supporto durevole (ad esempio su carta, DVD o in una e-mail), esse devono essere leggibili.

Per quanto riguarda invece i mezzi di pagamento, al consumatore non possono essere imposte spese per l'uso di questi mezzi superiori alle tariffe sostenute dal professionista.

I Contratti stipulati per telefono: come evitare sorprese

Per capire meglio quando i contratti telefonici possono realmente considerarsi validi e vincolanti per il consumatore, di seguito riassumiamo, simulandolo, il procedimento stabilito dalla legge nelle sue fasi fondamentali:

- 1 › Il consumatore riceve la chiamata da parte di un call center. L'operatore espone l'offerta commerciale, specificando il nome della società fornitrice e descrivendo in modo chiaro le caratteristiche del contratto proposto.
- 2 › Il consumatore ritiene che la proposta sia interessante e dichiara di volerla sottoscrivere.

- 3 › A questo punto il venditore, dopo aver approfondito l'offerta procede previo consenso del consumatore alla registrazione vocale dei contenuti dell'offerta ed alla conferma dell'accettazione da parte del consumatore.
- 4 › L'operatore durante la registrazione riassumerà i termini e le condizioni dell'offerta richiedendo di volta in volta al consumatore di esprimere con un "sì" o con un "accetto" il proprio consenso.
- 5 › Entro un breve periodo di tempo, che deve comunque precedere l'inizio della nuova fornitura o il cambio di operatore, la società fornitrice deve inviare conferma del contratto concluso verbalmente inviando al consumatore una copia su un mezzo durevole (copia cartacea, mail, DVD, Pec ecc.);
- 6 › A questo punto al consumatore non resta che controllare che tutto corrisponda a quanto è stato esposto telefonicamente.
- 7 › Salvo che il consumatore non abbia optato (cosa assai sconsigliata) per la deroga della firma in fase di registrazione, dovrà firmare il contratto e inviare la copia firmata alla società.

Che procedure attivare se dopo la stipula di un contratto per telefono, si vuole recedere?

La legge, che prevede la possibilità di recedere entro 14 giorni dalla conclusione dei contratti stipulati via telefonica, senza l'obbligo di specificare il motivo. Il diritto di recesso si esercita inviando una comunicazione (meglio se per raccomandata A/R) o il modulo appositamente predisposto dal professionista entro i termini stabiliti.

Decorrenza del periodo di recesso

Il periodo entro cui è possibile esercitare il diritto di recesso decorre:

- dalla data di consegna in caso di acquisto di beni;
- dalla conclusione del contratto in caso di acquisto di servizi.

Tuttavia, se il professionista non ha fornito l'informazione sul diritto di recesso il relativo termine di quattordici giorni è prorogato per ulteriori di dodici mesi:

Se il recesso viene ignorato, il consumatore può sporgere un reclamo scrivendo al gestore in questione e richiedendo il ripristino della situazione precedente ed eventualmente, la copertura dei costi per mancato recepimento del recesso nei termini stabiliti.

Quando si sente odore di truffa

Se il consumatore ha ricevuto una telefonata da parte di un operatore telefonico che gli ha richiesto dei dati (ad es. il codice POD per l'utenza elettrica o il codice PDR per quella del gas) senza specificare per bene il motivo della chiamata, è probabile che l'obiettivo era quello di attivare un contratto falso con



firma falsa. E' anche possibile che al telefono possa aver risposto un parente, magari anziano, che non ha ben presente nemmeno la società fornitrice del servizio e chiaramente non sa se può aver involontariamente autorizzato l'attivazione di un nuovo contratto attraverso la registrazione vocale del proprio consenso.

Come si può verificare se è stato attivato un contratto telefonico non richiesto?

In questi casi non resta che aspettare che passi qualche giorno. Se non si ricevono comunicazioni, né si notano differenze nelle bollette delle utenze domestiche, non è stato attivato alcun nuovo contratto. Al contrario, se viene consegnata ad esempio la bolletta di un nuovo fornitore di energia, la validità del contratto può essere contestata attraverso un reclamo dove in caso di forniture quali energia, gas, telefono si chiede anche il ripristino della situazione precedente. Il consumatore deve ritenersi libero da qualsiasi vincolo.

Il Codice del Consumo infatti stabilisce che il consumatore non può ritenersi vincolato nei confronti della società per effetto della sola registrazione vocale fatta al telefono, specie se essa è stata carpita con l'inganno o comunque se la registrazione non contiene una descrizione chiara e dettagliata dell'offerta oppure non è facilmente comprensibile. La società è tenuta ad inviare la proposta per iscritto su supporto durevole e ad attendere una copia controfirmata del contratto, a meno che il consumatore non abbia comunicato, durante la registrazione vocale, la deroga all'accettazione scritta.

Se l'operatore in questione, entro 45 giorni, non risponde o fornisce una risposta negativa, si può avviare una procedura di conciliazione tramite le associazioni consumatori o gli organismi previsti per legge.

Non vuoi più essere disturbato al telefono per ricevere offerte commerciali? Prova a iscriverti al registro delle opposizioni (il risultato non è garantito)

Il Registro pubblico delle Opposizioni

Il Registro pubblico delle opposizioni è un servizio progettato per raccogliere le utenze degli abbonati presenti negli elenchi telefonici pubblici che non desiderano più essere contattati telefonicamente per scopi commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato. Istituito con il D.P.R. del 7 settembre 2010, è attivo dal 1 febbraio 2011 ed è gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni, istituzione di alta cultura e ricerca soggetta alla vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico.

La recente legge del gennaio 2018, ha previsto l'estensione dell'iscrizione al Registro delle Opposizioni a tutte le utenze telefoniche, fisse e mobili, indipendentemente dalla presenza del numero telefonico in elenchi pubblici. Inoltre, al fine di rendere effettiva la tutela degli utenti, con l'iscrizione al Registro intende revocati tutti i consensi precedentemente espressi, con qualsiasi forma o mezzo e a qualsiasi soggetto, precludendo altresì l'uso delle numerazioni telefoniche cedute a terzi dal titolare del trattamento sulla base dei consensi precedentemente rilasciati. Sono tuttavia fatti salvi i consensi prestati nell'ambito di specifici rapporti contrattuali in essere, ovvero cessati da non più di trenta giorni, aventi ad oggetto la fornitura di beni o servizi, per i quali è comunque assicurata, con procedure semplificate, la facoltà di revoca.

Al momento della stampa della presente guida, però, le nuove disposizioni previste dalla Legge 11 2018 non sono ancora operative, perché manca il decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Ministro dello Sviluppo Economico, contenente le modifiche alle disposizioni regolamentari vigenti sulle modalità di iscrizione e funzionamento del Registro delle Opposizioni. Nel frattempo l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) ha individuato i prefissi che permettono al consuma-



tore di individuare in maniera univoca le chiamate finalizzate ad attività statistiche (prefisso 0843) e quelle finalizzate a ricerche di mercato/pubblicità/vendita/comunicazione commerciale (prefisso 0844).

Come iscriversi al Registro pubblico delle Opposizioni

I cittadini, siano essi persone fisiche o giuridiche, che desiderano **iscriversi al Registro delle opposizioni** possono farlo **gratuitamente** in qualunque momento. Per accedere al servizio è possibile utilizzare uno dei seguenti metodi:

- ✔ Compilazione ed invio dell'apposito modulo elettronico presente sul sito web del Registro delle opposizioni; <http://www.registrodelleopposizioni.it/>
- ✔ Posta elettronica: **abbonati.rpo@fub.it**
- ✔ Telefonata al numero verde **800.265.265**;
- ✔ Fax al numero **06.54224822**;
- ✔ Raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo:

"GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI"
 UFFICIO ROMA NOMETANO
 CASELLA POSTALE 7211
 00162 ROMA RM

INDICE

Contratti porta a porta	3
-------------------------------	---



LE NOSTRE SEDI

ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA SEDE REGIONALE

34074 Monfalcone (Go) via Bagni nuova 7/b

SPORTELLO ADICONSUM UDINE

Via Ciconi 16 - 33100 UDINE
TEL 0432 246438

SPORTELLO ADICONSUM TRIESTE

Piazza Dalmazia 1 - 34133 TRIESTE
TEL 040 6791335

SPORTELLO ADICONSUM PORDENONE

Via San Valentino 30 - 33170 PORDENONE
TEL 0434 549916

SPORTELLO ADICONSUM GEMONA

Via Roma 148 - 33013 GEMONA DEL FRIULI (Ud)
TEL 0432 980892

SPORTELLO ADICONSUM GORIZIA

Via Manzoni 5 - 34170 GORIZIA
TEL 0481 533321

SPORTELLO ADICONSUM MONFALCONE

Via Pacinotti 15/a - 34074 Monfalcone (Go)
TEL 0481 42068