



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori*

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Le vendite "porta a porta"

Situazione al
10/2016

Queste tipologie di vendita interessano tutti i consumatori: ad esempio, ma non solo, quando un venditore si presenta ad un domicilio privato senza esservi stato esplicitamente invitato.

L'Unione europea ha adottato disposizioni legislative, oggi recepite nel codice del consumo, miranti a tutelare il consumatore da possibili rischi derivanti da questa pratica commerciale, poiché quest'ultimo può essere preso alla sprovvista e spesso non è in condizione, viste le circostanze della vendita, di raffrontare la qualità ed il prezzo dell'offerta con quelli di altre offerte.

Cos'è una vendita fuori dai locali commerciali?

Si riferisce ai contratti tra un operatore commerciale ed un consumatore, riguardanti la fornitura di beni o la prestazione di servizi, conclusi:

1. alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista, o per cui per cui e' stata fatta un'offerta da parte del consumatore nelle stesse circostanze;
2. nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore e' stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure;
3. durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore;

Le disposizioni del Codice del Consumo relative ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali non si applicano però ad alcune tipologie contrattuali quali tra gli altri: i servizi sociali e di assistenza sanitaria, i giochi d'azzardo, i servizi finanziari, quelli relativi alla creazione di immobili, i pacchetti turistici e le

multiproprietà, i servizi di trasporto passeggeri e ogni qualvolta il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 euro.

Obblighi di informazione

Prima che il consumatore sia vincolato da questo tipo di contratto, il professionista deve fornirgli le seguenti informazioni:

1. le caratteristiche principali dei beni o servizi;
2. l'identità del professionista;
3. l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui;
4. deve essere indicato il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore. Il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto;
5. le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista; le modalità per esercitare il diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto e restituire le merci, eventualmente a proprie spese.

Il professionista (ovvero il venditore, il piazzista, ecc...) fornisce al consumatore queste informazioni su supporto cartaceo, e solo se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile!

Tempi di consegna della merce

Salvo diversa pattuizione (e dunque ricordate sempre di verificare attentamente ogni riga sotto cui ponete la vostra firma!), il venditore è obbligato a consegnare i beni al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto.

Ho cambiato idea. Che fare? Il diritto di recesso e restituzione dei beni

Il consumatore ha a disposizione un periodo di quattordici giorni di calendario per recedere da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, senza dover fornire alcuna motivazione. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

Come esercitare questo diritto?

Il consumatore comunica la sua decisione di recedere dal contratto al professionista utilizzando il modulo tipo di recesso consegnatoli dal professionista, oppure presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto. Il professionista può anche offrire al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

Attenzione: l'onere della prova incombe sul consumatore!

Ma quando termina il periodo in cui si ha il diritto di recedere?

Il periodo di recesso termina dopo quattordici giorni di calendario a partire:

1. nel caso di contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;
2. nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore, su incarico del consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni;
3. nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore (ovviamente designato dal consumatore), acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;
4. nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;
5. nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene.

NB: Qualora l'operatore commerciale abbia omesso di fornire al consumatore l'informazione sul diritto di recesso, oppure abbia fornito un'informazione incompleta o errata che non abbia consentito il corretto esercizio di tale diritto, il termine per il recesso diventa di 12 mesi e 14 giorni.

Restituzione della merce

Entro un periodo di ulteriori 14 giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere, il consumatore deve anche rispedire la merce a proprie spese.

Se il professionista si offre di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore. Importante! Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

Esclusioni

Il diritto di recesso è escluso per alcune tipologie di contratto, come ad esempio per i beni confezionati su misura o quelli che rischiano di deteriorarsi o a scadere rapidamente. Non è possibile nemmeno recedere in caso di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici e aperti dopo la consegna e in caso di fornitura di registrazioni audio/video, giornali/periodici/riviste e dai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica. Il recesso è infine escluso in generale per le attività del tempo libero quando il contratto deve essere eseguito in una data/periodo specifico, per gli alloggi non residenziali/ trasporti di beni e noleggio auto.

Rimborso del prezzo pagato

Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto. Il professionista esegue il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Va ricordato che il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni (o il consumatore non abbia dimostrato di averli spediti).

È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

Contratti accessori

Ricordatevi che se avete stipulato un contratto di acquisto fuori dai locali commerciali e contemporaneamente avete sottoscritto un contratto di finanziamento, quest'ultimo andrà

automaticamente a cadere!

Mi è stato fornito un bene o un servizio mai ordinato ...

Il Codice del Consumo prevede il divieto di fornire beni o servizi a pagamento senza una richiesta del consumatore. La mancata risposta non equivale mai ad un consenso, ed il consumatore non è obbligato a pagare il prezzo di quanto ricevuto.