

VENDITA A DOMICILIO

UNA GUIDA
ESCLUSIVA CON LE
10 REGOLE
PER GLI ACQUISTI
PORTA A PORTA

Aprire la porta alla **vendita a domicilio**
in sicurezza è possibile seguendo
i **consigli pratici** raccolti
dall'Unione Nazionale Consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

PREMIO ANTITRUST 2017
MIGLIOR ASSOCIAZIONE CONSUMATORI



IL BELLO DELLE VENDITE PORTA A PORTA

AVV. MASSIMILIANO DONA

Presidente Unione Nazionale Consumatori
www.consumatori.it



2

Siamo ormai abituati a vivere esistenze fortemente digitalizzate e naturalmente ciò ha inciso sul nostro modo di fare acquisti (ne è testimonianza il crescente ricorso all'e-commerce). Tuttavia in questo scenario resta molto diffusa una tipologia di vendite che riscuote sempre ampio successo tra i consumatori: si tratta delle cosiddette "**vendite porta a porta**" (più tecnicamente "vendite dirette a domicilio"), disciplinate già da tempo secondo norme in grado di assicurare ai consumatori **modalità di acquisto** trasparenti, comode e vantaggiose.

Del resto cosa possiamo immaginare di più facile di una vendita svolta presso il **nostro domicilio**, dove un venditore esperto può illustrarci le caratteristiche di beni e servizi, presentandoli con tutta calma e professionalità, concordando con noi tempi e modi per un appuntamento nel quale, magari, coinvolgere i nostri cari piuttosto che un amico esperto per avere i consigli giusti. Sono proprio queste le caratteristiche che assicurano il successo delle vendite a domicilio a condizione di rivolgersi a venditori seri e qualificati che facciano del rispetto delle **regole previste** dal Codice del consumo un imperativo.

Ecco allora vale la pena seguire i **consigli** che abbiamo raccolto per voi con l'**Unione Nazionale Consumatori!**

VENDITE A DOMICILIO: COSA C'È DA SAPERE

Cos'è la vendita diretta a domicilio?

È la distribuzione di prodotti e servizi al consumatore tramite la raccolta di ordinativi di acquisto, di solito presso il domicilio e comunque **fuori dagli esercizi commerciali** da parte di imprese che si avvalgono di incaricati alle vendite. Questo tipo di vendita è praticata attraverso il porta a porta e il *party plan* dove la vendita si svolge con una riunione dimostrativa del prodotto o del servizio interessato.

Cosa possiamo acquistare?

Nell'ultimo anno le vendite a domicilio sono aumentate del 2.5% (con un volume di affari di circa 2.9 miliardi di euro) con 561.000 incaricati alle vendite. Il comparto più dinamico è quello dei **beni durevoli per la casa**, infatti nella top 10 dei prodotti più acquistati troviamo: scope elettriche, surgelati, robot per cucinare, cosmetici, pentole, detersivi, pacchetti di viaggi, integratori e biancheria per la casa. Si acquista quindi sempre di più anche senza uscire di casa, in controtendenza dagli acquisti e-commerce, benché i prezzi dei prodotti della vendita diretta a domicilio non sono sempre tra i più bassi.

Quali i vantaggi di comprare a casa?

Uno dei vantaggi della vendita diretta, oltre al risparmio di tempo **evitando spostamenti senza file e stress**, è la diminuzione del rischio di fare acquisti in modo impulsivo, ritrovandosi poi a non esserne pienamente soddisfatti. Infatti chi acquista da casa propria e attraverso incontri *one to one* o *party plan*, può testare la qualità dei prodotti e, allo stesso tempo, il piacere di consigli personalizzati garantito dal contatto diretto con l'incaricato che funge da consulente a domicilio.

E quando è il momento di pagare?

A seconda dell'azienda e dei prodotti diverse le modalità di pagamento, ovvero: carte di credito o debito, alla consegna con l'anticipato, in **contante nei limiti di legge**. Per importi molto alti viene proposta la modalità di finanziamento rateizzato che però include interessi come il tasso effettivo TAEG (comprensivo di commissioni, spese ed accessori finanziari). Diffidate delle società finanziarie che promettono finanziamenti in prestito a tassi inferiori a quelli del mercato. Le banche espongono nelle proprie agenzie i cosiddetti "tassi soglia" con validità trimestrale e se superiori significa che sono tassi usurari.

L'opportunità più grande di un acquisto a domicilio è quella di poter testare il prodotto e poter cambiare idea esercitando il recesso qualora non sia di nostra piena soddisfazione.



VENDITA A DOMICILIO: QUALI TUTELE



GIOVANNI CALABRÒ

Direttore Generale per la Tutela del Consumatore
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'Autorità Antitrust tutela i consumatori dalle vendite domiciliari scorrette derivanti da informazioni ingannevoli, sistemi piramidali, mancata attuazione delle tutele previste (quali ad esempio il recesso) applicando il Codice del Consumo. Si può scrivere all'Autorità utilizzando il sito www.agcm.it o chiamare per informazioni l'800166661.

Qual è il ruolo dell'incaricato alle vendite?

Agisce da intermediario tra l'impresa di vendita diretta e il consumatore, con la dimostrazione del prodotto offerto, l'illustrazione delle condizioni e dei termini dell'offerta, ritirando la **proposta d'ordine** per conto della società e a questa indirizzata. Dal primo contatto l'incaricato deve spiegare lo scopo dell'incontro e per i *party plan* l'incaricato deve specificare chiaramente, sia all'ospitante che ai partecipanti, la ragione della visita ovvero che riguarda una proposta di vendita a domicilio.

Cosa è vietato vendere?

Le vendite porta a porta sono regolate dalla L. 173/05 che impone importanti paletti: esclude infatti le offerte, le sottoscrizioni e la propaganda a fini commerciali di prodotti e **servizi finanziari ed assicurativi**, ma anche i contratti aventi ad oggetto costruzione, vendita e locazione di immobili. Pertanto è bene segnalare questi casi alle Autorità e all'Unione Nazionale Consumatori.

Esiste il diritto di recesso?

Il recesso è possibile con l'invio all'impresa di una lettera raccomandata a.r e non vi è l'obbligo di motivazione. L'incaricato è tenuto a informare il consumatore e, in ogni caso, sia il modulo d'ordine, il contratto o documento utilizzato per le vendite (in contanti o a credito), deve **riportare la clausola di recesso**. È possibile annullare il contratto entro 14 giorni dalla firma per l'acquisto di servizi o 14 giorni dalla consegna del prodotto per l'acquisto di prodotti. In assenza di informazioni del diritto di recesso: per i beni il termine diventa 12 mesi e 14 giorni dal giorno del ricevimento della merce e per i servizi 12 mesi e 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Quali le garanzie?

Il servizio post-vendita e la garanzia sono previsti anche per questa tipologia di vendita, quest'ultima ha una **durata di 2 anni** solo sui beni durevoli. Sul modulo d'ordine, (o su altro documento fornito con il prodotto), devono essere chiaramente esposto: i termini e la durata della garanzia legale di conformità, eventuali garanzie aggiuntive, le caratteristiche e i limiti del servizio post-vendita, il nome e l'indirizzo di chi presta la garanzia e le azioni che l'acquirente può intraprendere.

Come riconoscere l'incaricato alla vendita affidabile?

Tutti gli incaricati devono ottenere dalle società per le quali operano un **tesserino di riconoscimento** firmato dal rappresentante legale della società e contenente i dati personali e la fotografia formato tessera del soggetto. È rilasciato dalla società (e ritirato in caso di rinuncia o revoca) dopo comunicazione alla Autorità di Pubblica Sicurezza competente che provvederà a controllare i requisiti di "onorabilità" del candidato incaricato. Il tesserino deve essere aggiornato o rinnovato annualmente e va esposto sempre durante la presentazione.

Quali informazioni deve contenere il contratto?

Prima della conclusione della vendita è necessario controllare la presenza sul contratto delle seguenti informazioni:

- ✓ il nome e l'indirizzo dell'impresa, il numero di telefono, di fax, l'indirizzo di posta elettronica e l'eventuale diverso indirizzo per eventuali reclami
- ✓ le principali caratteristiche dei prodotti offerti
- ✓ il prezzo dei prodotti, comprese tutte le imposte
- ✓ le spese di consegna, se ve ne sono
- ✓ i termini di pagamento o le condizioni del credito
- ✓ termini di consegna
- ✓ l'esistenza del diritto di recesso, la modalità per usufruire della cancellazione o sostituzione e gli eventuali costi di restituzione
- ✓ l'indicazione della garanzia legale di conformità, i termini delle eventuali garanzie aggiuntive a quelle di legge offerte dall'impresa
- ✓ le condizioni del servizio di assistenza post-vendita
- ✓ norme sulla privacy

Quando la vendita è scorretta?

La vendita piramidale non è una tipologia di distribuzione di un prodotto, ma un meccanismo che consiste nel vendere una posizione all'interno di una struttura piramidale. Come spiega l'Antitrust (Autorità garante della concorrenza e del mercato), i **sistemi di vendita piramidali** hanno tre caratteristiche: "la promozione è basata sulla promessa di ottenere un beneficio economico; l'avveramento della promessa dipende dall'ingresso di altri consumatori nel sistema; la parte più consistente delle entrate che consentono di finanziare il corrispettivo promesso ai consumatori non risulta da un'attività economica reale".

OCCHIO A TRUFFE E RAGGIRI

GIUSEPPE BUSIA

Segretario Generale

Garante per la protezione dei dati personali



Quando acquisti qualcosa a domicilio è importante leggere attentamente l'informativa sui dati personali, non dare informazioni eccedenti o fornire il consenso per finalità generiche. In ogni caso, ricordare di rivolgersi anche successivamente all'impresa per verificare l'uso che sta facendo dei dati ed eventualmente rettificarli o cancellarli, revocando anche il consenso a ricevere pubblicità invadenti e fastidiose.



10 REGOLE

PER GLI ACQUISTI PORTA A PORTA

1

Chiedi sempre all'incaricato alle vendite di identificarsi esibendo il tesserino di riconoscimento rilasciato dall'impresa previo passaggio all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

2

Ricorda che i sistemi piramidali sono vietati dalla legge n. 173 del 2005, che sanziona i promotori e gli organizzatori delle attività in questione con l'arresto da sei mesi a un anno o con l'ammenda da 100mila a 600mila euro.

3

Assicurati che l'incaricato illustri: le caratteristiche del prodotto, le condizioni di prezzo e dell'eventuale credito, le altre condizioni di vendita, i tempi di consegna, le garanzie, il cambio, la restituzione e l'eventuale servizio assistenza.

4

Controlla i consensi privacy richiesti dal contratto e autorizza solo quelli utili per te.

5

Leggi attentamente ciò che si firma verificando che la data riportata coincida con quella in cui si sottoscrive l'ordine e la presenza delle indicazioni per comunicare il diritto di recesso.

6

Non dimenticare che il diritto di recesso non si applica per ordini inferiori a 50 euro ed è valido solo per le persone fisiche e non se si firma il contratto a nome di una società.

7

Conserva la copia dell'ordine e verifica che sia identica all'originale sottoscritto.

8

Rifiutarti di firmare eventuali moduli per ricevere omaggi o simili: potrebbero nascondere un vero e proprio contratto.

9

Leggi il contratto e verifica l'eventuale presenza di clausole vessatorie (analisi già fatta da Avedisco per le imprese aderenti).

10

Contatta l'Unione Nazionale Consumatori: per un consiglio, se hai dei sospetti o pensi di essere vittima di un raggio, troverai assistenza specializzata.

Avvertenza: l'Unione Nazionale Consumatori non svolge attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o servizi prodotti da terzi e non intende realizzare alcuna connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione: ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo, il presente documento è quindi finalizzato esclusivamente a esigenze educative verso i consumatori. Il partner ha preso atto della indipendenza e imparzialità di Unione Nazionale Consumatori con l'impegno a non condizionarne in alcun modo l'autonomia di pensiero e le scelte editoriali.

Seguici su



UNConsumatori



@consumatori



unione-nazionale-consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

In collaborazione con



La vendita diretta in Italia

avedisco

Scopri di più sul nostro sito www.consumatori.it

