



REGIONE LAZIO

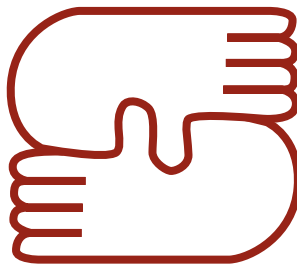


LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI LAZIO
ASSOCIAZIONE DI DIFESA DELLA FAMIGLIA,
DEI CONSUMATORI ED UTENTI
PROMOSSA DALLE ACLI

VENDITE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E VENDITE A DISTANZA

Lega Consumatori Lazio
Via G. Badoero, 61 • 00154 Roma
Tel/Fax 06/5122630
legaconsumatorilazio@alice.it
www.legaconsumatorilazio.it



VENDITE FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E VENDITE A DISTANZA

*La presente pubblicazione è stata predisposta nell'ambito del Progetto,
finanziato dalla Regione Lazio nell'anno 2008, denominato
"Vendite Fuori dai Locali Commerciali e Vendite a Distanza",
e realizzato dall'Associazione Lega Consumatori Lazio.*

Hanno curato:

Antonino Artuso la redazione dei testi;

Gaetano Arciprete la stampa.

presentazione

pag. 4

Introduzione

pag. 5

Contratti negoziati fuori dai locali commerciali

pag. 6

Le vendite a distanza

pag. 10

Fac-simile di lettera per recesso da contratto
stipulato fuori dai locali commerciali

pag. 16

Fac-simile di lettera per recesso da contratto
stipulato con frode fuori dai locali commerciali

pag. 18



LEGA CONSUMATORI

La Lega Consumatori, promossa dalle ACLI, nasce nel 1971 in un periodo in cui è forte la domanda di riforme sociali, i cui temi ricorrenti sono la casa, i trasporti, la sanità, la scuola, il lavoro, la critica al consumismo e la richiesta di una nuova qualità della vita, di un nuovo modello di sviluppo, basato sul rispetto della persona, della famiglia e della dignità del lavoro.

Tenendo conto di tali temi ancora oggi purtroppo attuali, ha maturato nel corso di questi anni una considerevole esperienza nel settore dei servizi ed è quindi in grado di assistere e tutelare gli utenti che incontrano difficoltà nella comprensione e nella gestione di bollette e fatture, spesso di difficile se non incomprendibile lettura.

Ha altresì consolidato le proprie conoscenze nel campo della Giustizia Alternativa, seguendo con attenzione le vertenze tra consumatori/utenti ed imprese e cercando di comporre e superare i conflitti, che molto spesso insorgono tra questi due fondamentali elementi del mercato, privilegiando l'utilizzo del metodo della Conciliazione Paritetica.

In questa prospettiva sollecita le imprese a non mirare solo al profitto immediato, ma anche a tener conto dei diritti e degli interessi di tutti i soggetti coinvolti nell'attività economica (dello stesso imprenditore, dei lavoratori, dei consumatori, dei fornitori, dei distributori, dei finanziatori), la cui soddisfazione può sicuramente contribuire al maggior "benessere" della stessa impresa.

La Lega Consumatori associa il cittadino consumatore/utente come soggetto di relazioni familiari, comunitarie e solidali, che si propone la difesa del potere di acquisto individuale e familiare, puntando su obiettivi di valore etico e sociale, su una nuova qualità della vita, su un nuovo modo di produrre e di consumare, rispettoso della dignità umana e dell'ambiente naturale.

Il Presidente Regionale
della Lega Consumatori Lazio
Pino Bendandi

Negli ultimi decenni sono andati moltiplicandosi i casi in cui i consumatori hanno acquistato attraverso la sottoscrizione di contratti conclusi fuori dai locali commerciali o di contratti a distanza stipulati attraverso strumenti telematici. Entrambe le modalità hanno mostrato e continuano a mostrare, purtroppo, diversi punti critici nel rapporto tra consumatori e operatori commerciali; criticità legate a molteplici fattori che possono andare da informazioni incomplete o ingannevoli, a omissioni volontarie o meno, a scarsa conoscenza dell'effettiva natura dei beni (prodotti di vario tipo) o servizi (telefoni, energia elettrica, gas, acqua), a mancanza del tempo necessario al consumatore per leggere il contratto interamente, fino all'atteggiamento stesso dei venditori i quali, troppo spesso, forniscono informazioni espresse in un linguaggio poco chiaro, che si presta a facili fraintendimenti.

La Lega Consumatori segue con molta attenzione questo settore, perché sono numerose le persone che si rivolgono ai suoi Sportelli per chiedere di essere tutelati da imprese che hanno posto in essere comportamenti commerciali scorretti. Non è sempre facile assistere i consumatori, perché spesso si rivolgono alla Lega Consumatori quando il danno è già stato prodotto ed è molto più difficile porvi rimedio.

La Lega Consumatori, con lo scopo di fornire strumenti che permettono ai cittadini di tutelarsi di fronte a truffe e furbizie varie, ha deciso di diffondere la presente Guida contenente le indicazioni essenziali per aiutare i consumatori a non incorrere negli inconvenienti che abbiamo già sommariamente indicato e sui quali torneremo nelle prossime pagine con informazioni più approfondite.

Contratti negoziati fuori dai locali commerciali

L articolo 45 del Codice del Consumo definisce i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali nel modo seguente:

1 La presente sezione disciplina i contratti tra un professionista ed un consumatore, riguardanti la fornitura di beni o la prestazione di servizi, in qualunque forma conclusi, stipulati:

- durante la visita del professionista al domicilio del consumatore o di un altro consumatore ovvero sul posto di lavoro del consumatore o nei locali nei quali il consumatore si trovi, anche temporaneamente, per motivi di lavoro, di studio o di cura;
- durante una escursione organizzata dal professionista al di fuori dei propri locali commerciali;
- in area pubblica o aperta al pubblico, mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine, comunque denominata;
- per corrispondenza o, comunque, in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza del professionista.

2 Le disposizioni della presente sezione si applicano anche nel caso di proposte contrattuali sia vincolanti che non vincolanti effettuate dal consumatore in condizioni analoghe a quelle specificate nel comma 1, per le quali non sia ancora intervenuta l'accettazione del professionista.

Secondo l'articolo 46 del Codice del Consumo:

- 1** Sono esclusi dall'applicazione delle disposizioni della presente sezione:
- i contratti per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili ed i contratti relativi ad altri diritti concernenti beni immobili, con eccezione dei contratti relativi alla fornitura di merci e alla loro incorporazione in beni immobili e dei contratti relativi alla riparazione di beni immobili;
 - i contratti relativi alla fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari.

2 Sono esclusi dall'applicazione della presente sezione anche i contratti aventi ad oggetto la fornitura di beni o la prestazione di servizi per i quali il corrispettivo globale che deve essere pagato da parte del consumatore non supera l'importo euro 26,00 (ventisei/00), comprensivo di oneri fiscali ed al netto di eventuali spese accessorie che risultino specificamente individuate nella nota d'ordine o nel catalogo o altro documento illustrativo, con indicazione della relativa.

COME AVVIENE IL CONTATTO

Molto spesso accade che delle persone vengano avvicinate all'uscita dei supermercati, davanti alle fermate degli autobus, all'uscita dalle scuole, ecc da giovani spigliati e dalla "parlantina" molto sciolta, che propongono l'acquisto di libri o enciclopedie, l'iscrizione a corsi di lingue, di contabilità, che daranno sicuramente accesso ad un impiego e carpendone l'attenzione e la buona fede li convincano a firmare uno o più moduli, dichiarando che si tratta di ricevute che debbono consegnare al loro datore di lavoro per dimostrare che hanno preso contatto con delle persone, che l'intervista è realmente avvenuta, che hanno lavorato e che meritano il compenso previsto.

Non poche persone si muovono a compassione e firmano i moduli, dei quali in genere non viene rilasciata nessuna copia, nella convinzione di aiutare dei giovani disoccupati.

In molti altri casi l'operatore commerciale organizza incontri in sedi molto eleganti per attrarre i potenziali clienti, che ingannati dal lusso ritengono di trovarsi di fronte ad un'Azienda molto seria e solida, della quale ci si può fidare.

La realtà, spesso è ben diversa: i malcapitati apprendono presto che non hanno firmato un modulo che attesta l'avvenuta intervista, bensì un vero e proprio contratto che li impegna ad acquistare libri e/o ad iscriversi a corsi ed altre più impensate attività. Ma a volte può capitare di peggio e cioè che nel contratto vi sia una clausola che attribuisce all'acquirente anche la qualità di socio di una fantomatica associazione che lo vincola a pagare per tre o più anni una quota indebita associativa.

A questo punto cominciano i guai. Arrivano lettere con richieste di pagamento e di rispetto del contratto sottoscritto, lettere di Studi Legali prima e di Agenzie di Recupero Crediti poi, che all'importo originario aggiungono interessi e penali e quant'altro possa essere utile ad intimorire gli inconsapevoli acquirenti.

La situazione può diventare ancora più pericolosa, perché l'operatore commerciale potrebbe procedere alla convocazione del soggetto ritenuto inadem-

piente davanti al Giudice di Pace. Nel caso in cui si verificasse tale ipotesi, il consumatore dovrà portare con sé, mostrandoli al Giudice di Pace, tutti i documenti che attestino la sua buona fede nell'affermare di non essere assolutamente a conoscenza di aver firmato un contratto, ma che in realtà ha firmato nella convinzione che si trattasse di modulo attestante l'avvenuta intervista come a suo tempo gli fece credere l'operatore commerciale. Molto utili potrebbero essere le testimonianze di persone o amici presenti al fatto.

COME DIFENDERSI

Non è facile. Il consumatore non è in grado di svolgere pienamente, quale utente del mercato, la propria funzione di controparte in condizioni di equilibrio, trovandosi sovente oggetto di operazioni commerciali non del tutto corrette e di forti pressioni da parte di gruppi di produzione e distribuzione estremamente organizzati, che possono facilmente neutralizzare qualsiasi iniziativa posta in essere per contrastarli. L'unica soluzione per chi si occupa di tali problemi, nella fattispecie le Associazioni dei Consumatori, è di informare il consumatore sui suoi diritti e di tutelarli, per quanto possibile, da pratiche commerciali palesemente discutibili.

Per chi ha avuto il buon senso di richiedere una copia del cosiddetto modulo, che in realtà è un contratto, e avrà la pazienza di leggere con attenzione quanto in esso contenuto, si renderà conto della leggerezza compiuta e quindi potrà recedere dal contratto entro 10 (dieci) giorni dalla firma indicata sul contratto stesso. Dovrà subito inviare una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'operatore commerciale, indicando l'art. 47 e seguenti del Codice del Consumo che disciplinano la recessione dai contratti. Infatti il consumatore ha sempre il diritto di recedere dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali senza alcuna penalità e senza doverne specificare il motivo. Tale diritto è irrinunciabile e quindi ogni eventuale pattuizione contraria è nulla.

Coloro che non hanno avuto tali accortezze, e sono purtroppo la maggioranza, dovranno, per prima cosa, rifiutare i pacchi che verranno recapitati presso le loro abitazioni lasciandoli al postino. Nel caso in cui il pacco dovesse essere lasciato durante l'assenza dell'interessato, esso va rispedito direttamente al mittente senza aprirlo, perché l'accettazione e l'eventuale pagamento della merce recapitata sono di fatto considerati come una tacita accettazione del contratto.

Il consumatore dovrà immediatamente inviare all'operatore commerciale una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, informandolo di aver rispedito al

mittente il pacco e facendo presente di non aver mai sottoscritto alcun contratto. Farà bene anche a richiedere copia del documento sottoscritto, che l'operatore commerciale sostiene di avere in possesso.

DIRITTO DI RECESSO

Nel caso delle vendite atipiche, quali sono appunto quelle effettuate fuori dai locali commerciali, il consumatore esprime il proprio consenso in situazioni psicologiche di disagio, confusione, soggezione o sorpresa, e quindi senza poter riflettere con ponderazione sulla validità dell'acquisto o senza poter vedere il bene o provare il servizio prima di esprimere la propria decisione. Al contrario la controparte, che sottopone di regola testi standardizzati, si trova sempre in condizioni di vantaggio, non solo per la completa conoscenza del bene o del servizio oggetto della vendita, ma anche grazie a tecniche di marketing ormai ampiamente collaudate. Sulla base di queste considerazioni si pone dunque la necessità di riconoscere al Consumatore, contraente "debole", la possibilità di ripensamento, cioè un'occasione che gli consenta, dopo un certo numero di giorni prestabilito e necessario per analizzare meglio le implicazioni della sua scelta, di rescindere unilateralmente il contratto senza penali e senza obbligo di alcuna motivazione. Per queste ragioni la direttiva n. 85/577/CEE ha lo scopo principale di proteggere il consumatore nei rapporti contrattuali che nascono fuori dai locali commerciali, garantendogli il diritto irrinunciabile di recesso dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore commerciale. A fronte di tale diritto, viene posto a carico dell'operatore commerciale l'obbligo di informare per iscritto il consumatore sull'esistenza del diritto di recesso. Pertanto il consumatore che si accorge di aver concluso il contratto in maniera affrettata o sulla base di informazioni poco chiare, oppure senza averne effettivo interesse o bisogno, ovvero senza aver valutato attentamente l'entità dell'esborso, può esercitare il diritto di recesso, come abbiamo già precisato, inviando all'operatore commerciale entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno manifestando chiaramente il suo ripensamento.

Le vendite a distanza

Le vendite a distanza sono ormai un canale di vendita diffuso ed utilizzato da milioni di consumatori e migliaia di esercenti. Tuttavia, la mancanza del contatto diretto con il cliente può esporre il consumatore al rischio di frodi. Per offrire il massimo della sicurezza nelle vendite a distanza, via Internet, posta elettronica o come vengono anche definite e-commerce (commercio elettronico), banche e enti finanziari che rilasciano le carte di credito hanno adottato sistemi di sicurezza che prevedono l'utilizzo del CV2 e dei Protocolli 3D Secure, ampiamente diffusi nei circuiti nazionali e internazionali.

Con la sigla CV2 si indica il codice sicurezza di 3 (tre) cifre presente sul retro della carta di credito e con il nome convenzionale di 3D Secure si definiscono i sistemi di sicurezza di protezione anti-frode studiati dai circuiti Internazionali di alcuni enti che emettono carte di credito. Sono una garanzia di sicurezza per i consumatori al fine di evitare che dei malintenzionati, usando sistemi fraudolenti, possano utilizzare la carta di credito sottratta ad altri.

Richiedere il CV2 in fase di autorizzazione serve a verificare che chi sta acquistando sia effettivamente in possesso della carta di credito e garantisce una sensibile riduzione delle frodi a carico dei consumatori. Quindi è bene richiedere e fornire il CV2 per tutti i pagamenti a distanza. Gli ultimi dati raccolti riguardanti questo settore dicono che in Italia le vendite on-line sono in forte e costante aumento. Di conseguenza è fortemente aumentato il numero delle operazioni compiute. È bene quindi conoscere tutti i meccanismi del sistema, perché più è vasto il movimento, maggiori sono i pericoli di frodi.

La Lega Consumatori non pretende fornire tutti i dettagli di questo complesso fenomeno, tuttavia intende tracciare delle linee guida per mettere sull'avviso i consumatori, invitando i diretti interessati ad approfondire le loro conoscenze per acquisire la sicurezza necessaria al momento dell'acquisto.

Tra i contratti a distanza rientrano anche le vendite tramite televisione, definite teleacquisti o televendite; esse avvengono nel corso di trasmissioni televisive o in spazi pubblicitari appositi; in tali occasioni viene proposto l'acquisto di materassi, quadri, mobili, oggetti preziosi, ecc...

Sono contratti a distanza anche quelli conclusi per telefono e per fax. Molte aziende, infatti, contattano telefonicamente i potenziali clienti/utenti, proponendo l'acquisto di beni o l'attivazione di servizi. Anche in questi casi è necessario agire con la massima attenzione e cautela tenendo presente quanto già suggerito per gli altri sistemi di vendita.

COSA PREVEDE LA LEGGE

Il Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185/99 approvato in “Attuazione della Direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza” definisce all’articolo 1 il contratto a distanza nel modo che segue:

“**contratto a distanza**: il contratto avente per oggetto beni e servizi stipulato tra un fornitore e un consumatore nell’ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso...”

Sempre lo stesso decreto stabilisce all’articolo 3 che il consumatore, prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, deve ricevere le seguenti informazioni:

- identità del fornitore e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l’indirizzo del fornitore;
- caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse o le imposte;
- spese di consegna;
- modalità di pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;
- modalità e tempi di restituzione del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- costo dell’utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base.

Inoltre il nuovo Codice del Consumo stabilisce, agli articoli dal 45 al 68, che i contratti a distanza sono contratti particolari per i quali vale il diritto di recesso entro 10 giorni ed è prevista la garanzia per i soli consumatori privati (acquisti senza partita IVA), che si differenziano da quelli conclusi recandosi in un negozio ad acquistare un capo d’abbigliamento o firmando l’iscrizione nella sede di una scuola per frequentare un corso d’inglese.

COME DIFENDERSI

Anche in questo caso, come avviene per le vendite fuori dai locali commerciali, non sempre è facile difendersi. È necessario fare molta attenzione quando si sottoscrivono dei contratti a distanza conclusi per posta elettronica, via Internet, per telefono, per fax, per televisione, già regolati dal decreto legislativo n. 185/99, il quale tra l'altro prevede all'articolo 10 che l'impiego da parte del fornitore di tali sistemi automatizzati richiede il consenso preventivo del consumatore. Tecniche di comunicazione a distanza diverse da quelle indicate possono essere impiegate dal fornitore solo se il consumatore non si dichiara esplicitamente contrario.

L'intero contratto deve essere stipulato sempre tramite gli stessi mezzi elettronici sino alla conclusione della trattativa nei casi in cui non vi sia la presenza fisica simultanea del venditore e del consumatore.

Da questo tipo di contratto sono comunque esclusi:

- i contratti relativi ai servizi finanziari, di investimento, di assicurazione e di prodotti bancari;
- i contratti conclusi tramite distributori automatici o tramite locali commerciali automatizzati;
- i contratti conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni tramite l'utilizzo di telefoni pubblici invece che dal proprio apparecchio telefonico;
- i contratti relativi a costruzione e vendita di beni immobili con l'esclusione della locazione;
- i contratti conclusi in una vendita all'asta.

DA RICORDARE

Al momento dell'acquisto il consumatore deve ricevere, prima che il contratto sia stato sottoscritto, le seguenti informazioni:

- identità del fornitore e suo indirizzo nel caso sia previsto il pagamento anticipato;
- le caratteristiche essenziali del bene, o del servizio;
- il prezzo del bene compresa l'indicazione di tasse ed imposte;
- eventuali spese di consegna;
- le modalità di pagamento e di consegna del bene;
- esistenza o esclusione motivata del diritto di recesso;
- modalità di restituzione e ritiro del bene in caso di recesso;
- costi dell'utilizzo della tecnica di comunicazione;

- durata della validità dell' offerta e del prezzo;
- durata minima del contratto nel caso si tratti di fornitura di prodotti o servizi, ad esecuzione continuata o periodica.

Al momento della firma del contratto al consumatore debbono essere fornite anche le seguenti informazioni:

- condizioni e modalità per l'esercizio del diritto di recesso;
- indirizzo geografico della sede del fornitore, per eventuali reclami;
- informazioni su servizi di assistenza e su garanzie commerciali.

I prodotti acquistati devono essere consegnati dal fornitore, salvi accordi diversi, entro 30 giorni a decorrere da quello successivo alla trasmissione dell'ordine. Nel caso di indisponibilità anche temporanea del bene che determini un ritardo nella consegna entro il termine previsto, il fornitore deve informare il cliente e provvedere al rimborso delle somme percepite per il pagamento. Una fornitura diversa, anche se di valore superiore, non può essere consegnata in sostituzione di quella mancante, se non con l'esplicito consenso del compratore.

Tali informazioni devono essere fornite in maniera chiara e con un linguaggio che non si presti ad equivoci. Inoltre il consumatore deve ricevere conferma per iscritto di tutte le informazioni che gli vengono fornite. E ciò deve avvenire prima o al momento della sottoscrizione del contratto.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento, il fornitore deve concedere al consumatore la facoltà oltre che di pagare direttamente con carta di credito inviando i dati della stessa via posta elettronica, Internet, ecc, anche di pagare a mezzo bonifico bancario o assegno postale nel momento in cui avviene la consegna del bene o ad avvenuta esecuzione del servizio. Per il pagamento a mezzo di carta di credito il fornitore deve rendere possibile per il consumatore l'utilizzo di sistemi di invio criptato dei dati. Inoltre va integralmente attuato quanto previsto dell'art. 8 del Decreto Legislativo 185/99 sui contratti di vendita a distanza, che prevede per il consumatore la possibilità di effettuare il pagamento mediante carta di credito. Al fornitore deve essere inoltre vietato l'inserimento di una clausola che obblighi il consumatore a pagare prima della decorrenza del termine di recesso, mentre al consumatore deve essere sempre concesso l'uso di carte prepagate e anonime.

DIRITTO DI RECESSO

Un consumatore insoddisfatto dell'acquisto può ripensarci o, comunque, se non trova corrispondenza tra il bene che gli è stato consegnato o il servizio ero-

gato con ciò che gli era stato promesso e venduto, ha diritto per legge di esercitare il diritto di recesso.

Qualora il fornitore non abbia dato al consumatore le informazioni richieste dalla legge, oppure abbia fornito un'informazione incompleta o errata, che non abbia consentito il corretto esercizio dei diritti del consumatore, il termine per recedere è esteso a tre mesi, che nel caso di fornitura di beni decorrono dal ricevimento della merce, mentre, nel caso di prestazione di servizi, decorrono dalla stipulazione del contratto.

Il diritto di recesso si può esercitare con le stesse modalità già indicate per le vendite fuori dai locali commerciali senza dover subire alcuna penalità. La comunicazione della volontà di recesso deve essere inviata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 (dieci) giorni lavorativi e senza che se ne debba spiegare il motivo. In alternativa, è possibile inviare, anche entro il termine, un telegramma o un fax, i quali acquisteranno validità solo se confermati tramite l'invio, entro 48 ore, di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Se il consumatore non fosse in grado di esercitare tale diritto, perché non gli sono state fornite le modalità di recesso e i recapiti del venditore, i 10 giorni decorrono a partire dal giorno in cui si riceveranno tali informazioni, ricordandosi che non è possibile superare i tre mesi dalla data di consegna. Le stesse regole valgono anche per l'erogazione di servizi.

Nel caso in cui al momento dell'esercizio del diritto di recesso la consegna del bene fosse già avvenuta, il consumatore è tenuto a restituirlo o a metterlo a disposizione del venditore, secondo le modalità previste dal contratto. Il termine per la restituzione non può comunque essere inferiore a 10 (dieci) giorni lavorativi.

Le uniche spese dovute dal consumatore sono quelle di consegna e di restituzione del bene al mittente. Il venditore ha l'obbligo di rimborsare le somme già versate nel minor tempo possibile. Il termine massimo è comunque di 30 giorni dalla data in cui il venditore è stato messo a conoscenza dell'avvenuto recesso. Come già detto per le vendite fuori dai locali commerciali, anche per le vendite a distanza, nel caso in cui il pacco dovesse essere lasciato durante l'assenza dell'interessato, non bisogna aprirlo e va rispedito direttamente al mittente, perché l'accettazione del pacco e l'eventuale pagamento della merce recapitata sono di fatto considerati come una tacita accettazione del contratto stesso.

Il foro competente territorialmente per la risoluzione di ogni controversia è quello del domicilio o residenza del consumatore.

I diritti sopra indicati sono irrinunciabili ed è nulla qualsiasi pattuizione in contrasto.

Non si può recedere dal contratto, salvo diversa indicazione contrattuale, nei seguenti casi:

- fornitura di beni e servizi il cui prezzo sia legato alle oscillazioni dei tassi del mercato finanziario che il fornitore non è in condizioni di controllare;
- fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che per loro natura non possano essere rispediti perché rischierebbero di deteriorarsi od alterarsi;
- fornitura di prodotti audiovisivi e di software venduti sigillati ed aperti dal consumatore;
- fornitura di giornali, periodici e riviste;
- servizi di scommesse e lotterie.

Il mancato rispetto della normativa in materia di comunicazione dei dati di recesso e di consegna, comporterà per l'operatore commerciale l'applicazione di una sanzione amministrativa. Il consumatore che non è soddisfatto delle procedure attuate dal venditore può segnalare le violazioni all'Ufficio Provinciale dell'Industria e dell'Artigianato dove ha sede l'operatore commerciale. In alternativa può rivolgersi a:

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Via Liguria, n. 26 - 00187 Roma
Tel. 06/481621 - fax 06/48162256
e mail: antitrust@agcm.it

FAC-SIMILE

di lettera per chiedere il Recesso da Contratto con frode stipulato fuori dai locali commerciali, supermercati, esercizi pubblici, cinema, ecc. (da inviare per raccomandata a.r. entro 10 giorni lavorativi)

(località) li (data)

Spett.le

(indicare il nome dell'Azienda)

(via)

(cod. postale) (località)

p.c. Spett/le

LEGA CONSUMATORI

(via)

(cod. postale) (località)

Oggetto: recesso da contratto n..... del

Spett/le

premesso che:

in data..... presso la mia abitazione via località..... (oppure indicare altro luogo in cui avete sottoscritto il contratto), un Vostro rappresentante mi convinceva a sottoscrivere uno stampato affermando che

si trattava di una dichiarazione attestante l'avvenuta intervista con un possibile cliente. Tale documento, sosteneva il vostro incaricato, avrebbe dovuto essere presentato alla sua Azienda per dimostrare di aver compiuto il lavoro che gli era stato affidato e ottenere il compenso pattuito. Pertanto il consumatore non sapeva assolutamente di aver sottoscritto un contratto; ha firmato lo stampato in buona fede e senza leggerlo nella convinzione di aiutare un giovane disoccupato. Quindi solo in data (indicare la data dell'arrivo della lettera e conservarla) vengo a conoscenza di aver sottoscritto un contratto che mi impegna ad acquistare (descrivere la merce o il servizio). Pertanto solo da oggi partono i dieci giorni previsti per notificare il recesso dal contratto.

Ciò premesso, con la presente intendo esercitare il diritto di recesso come consentitomi dall'art. 64 del Decreto Legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo), e pertanto vi comunico di recedere a tutti gli effetti dal contratto di cui in oggetto, ritenendomi con ciò libero da ogni impegno nei Vostri confronti.

Vi invito pertanto a non spedirmi la merce. *Nel caso si sia già ricevuta la merce, scrivere che "provvedo altresì a restituirvi la merce (indicare la merce che viene restituita) a mie spese attraverso invio postale (oppure) a mezzo corriere".*

Distinti saluti.

_____ (firma)

_____ (nome e cognome del richiedente)

_____ (via)

_____ (cod. postale)

_____ (località)

_____ telefono

_____ cellulare

FAC-SIMILE

di lettera per chiedere il Recesso da Contratto stipulato fuori dai locali commerciali (da inviare per raccomandata a.r. entro 10 giorni lavorativi)

(località) li (data)

Spett.le

(indicare il nome dell'Azienda)

(via)

(cod. postale) (località)

p.c. Spett/le

LEGA CONSUMATORI

(via)

(cod. postale) (località)

Oggetto: recesso da contratto n..... del

Spett/le

premesso che:

in data..... presso la mia abitazione via località..... (oppure indicare altro luogo in cui avete sottoscritto il contratto), un Vostro rappresentante mi convinceva a sottoscrivere una commissione d'acquisto

di..... (*descrivere la merce acquistata*) al prezzo complessivo di euro..... ;

all'atto della firma della commissione provvedevo a versare a mani del Vostro rappresentante euro..... a titolo di acconto, impegnandomi ad effettuare per il residuo n..... pagamenti rateali fino al..... (*indicare la data di scadenza dell'ultimo pagamento*) (N.B. indicare anche se sono state consegnate cambiali o assegni).

Ciò premesso, con la presente intendo esercitare il diritto di ripensamento come consentitomi dall'art. 64 del Decreto Legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo), e pertanto Vi comunico di recedere a tutti gli effetti dal contratto di cui in oggetto, ritenendomi con ciò libero da ogni impegno nei Vostri confronti.

Con la presente Vi invito anche a volermi restituire entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente l'acconto da me versato all'atto della firma del contratto e/o n... cambiali di euro..... cadauna, con scadenze a..... (*indicare le varie scadenze*), da me consegnatevi sempre alla sottoscrizione del contratto.

Vi invito pertanto a non spedirmi la merce. Oppure, nel caso si sia già ricevuto la merce "provvedo altresì a restituirVi la merce (*indicare la merce che viene restituita*) a mie spese attraverso invio postale (*oppure*) a mezzo corriere".

Distinti saluti.

.....(*firma*)

.....(*nome e cognome del richiedente*)

.....(*via*)

.....(*cod. postale*)

.....(*località*)

.....telefono

.....cellulare

LA LEGA CONSUMATORI È UN MOVIMENTO CONSUMERISTA PROMOSSO DALLE ACLI NEL 1971 AL FINE DI ASSOCIARE UTENTI E CONSUMATORI PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLA PERSONA IN DIFESA DEL REDDITO FAMILIARE

Utenze e servizi domestici (radiotelevisione, telefono, acqua, gas ed energia elettrica);
Tariffe e qualità dei servizi pubblici;
Banche, assicurazioni, credito al consumo, usura;
Contratti e clausole vessatorie;
Acquisti fuori dai locali commerciali;
Commercio elettronico;
Tutela dei minori;
Televendite e vendite a distanza, concorsi ed operazioni a premi;
Prezzi, saldi e promozioni;
Agenzie immobiliari, preliminari di vendita, contratti di locazione;
Lavori artigianali (riparazioni, lavori domestici, tintorie ecc...);
Incidenti domestici e sicurezza dei prodotti;
Viaggi e turismo;
Trasporti (metro-bus, ferroviari, aerei, marittimi e autostradali):

Alimentazione e salute (alimenti e frodi alimentari e commerciali)
Farmaci e sanità;
Pubblicità ingannevole;
Rifiuti e ambiente;
Gestione infortuni;
Diritti del malato e tutela contro la malapratica sanitaria.

Si fa infine presente che attualmente a livello nazionale la Lega Consumatori ha già sottoscritto o sta sottoscrivendo Protocolli di Intesa con:

Capitalia; Telecom – Tim; Poste Italiane;
ABI – Patti Chiari; Monte dei Paschi di Siena;
Banca Intesa; Enel-Gas; Trenitalia;
Difensore Civico; ANIA;
Vari esercizi pubblici, agenzie di viaggio, compagnie aeree e Wind, Tre e Vodafone;
Servizio idrico; Autostrade.

CONTATTA LA LEGA CONSUMATORI LAZIO

Via G. Badoero, 61 - 00154 Roma • Tel/fax 06/5122630

E-mail: legaconsumatorilazio@alice.it

Sito Web: www.legaconsumatorilazio.it



LO SPORTELLO DELLA LEGA CONSUMATORI È APERTO TUTTI I GIORNI
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ,

LA MATTINA DALLE 9.00 ALLE 12.00 - IL POMERIGGIO DALLE 16.00 ALLE 19.00

LA LEGA CONSUMATORI LAZIO COORDINA LE SEGUENTI SEDI TERRITORIALI

CECCANO (FR) - VIA PISCIARELLO 5

FORMIA (LT) - VIA DON LUIGI STURZO 53

VITERBO - VIA ALESSANDRO VOLTA 1/A

CASSINO (FR) - VIA APPIA NUOVA 39

SCAURI - MINTURNO (LT) - VIA APPIA 588

ATINA (FR) - VIA MUNAZIO PLANCO

RIETI - VIA FUNDANIA SNC - TORRE B

LO SPORTELLO PER LA DIFESA DEL CITTADINO CONSUMATORE PRESSO IL CENTRO PER L'IMPIEGO DI PRIMAVALLE
DELLA PROVINCIA DI ROMA - VIA DECIO AZZOLINO 7 - 00167 ROMA - Tel. 06/61662682

LO SPORTELLO DEL CONSUMATORE PRESSO L'ASSOCIAZIONE CULTURALE "EOS"
DELLO SPORTELLO SOCIALE ANZIO - NETTUNO - VIA ELETTRA 6 - 00042 ANZIO (ROMA) - Tel. 06/98874007