

Vendita porta a porta e telemarketing

Un opuscolo illustrativo sui diritti sanciti dalla Legge australiana a tutela dei consumatori

Avete protezioni aggiuntive quando fate acquisti da venditori porta a porta o tramite telemarketing. Questi tipi di vendite sono chiamati contratti di consumo non richiesti.

Cos'è un contratto di consumo non richiesto?

Un contratto viene definito "non richiesto" quando un venditore si avvicina o chiama senza che voi lo abbiate richiesto e vende un prodotto o servizio di valore pari o superiore a \$100.

Ad esempio, un contratto sarebbe non richiesto se risultasse da:

- un venditore che bussa alla vostra porta
- un operatore di telemarketing che vi chiama
- un venditore che vi ferma per strada.

Protezioni per il consumatore

Un venditore porta a porta deve:

- dichiarare il motivo della visita
- fornire un documento identificativo
- dirvi che potete chiedergli di andarsene in qualsiasi momento
- dirvi quali sono i vostri diritti di recesso
- consegnarvi una copia scritta del contratto che includa i loro dati di contatto.

In quali orari i venditori possono contattarvi?

Non vi possono contattare:

- di domenica o in un giorno festivo
- prima delle 9.00 o dopo le 18.00 (le 20.00 per il telemarketing) nei giorni feriali
- prima delle 9.00 o dopo le 17.00 di sabato.

Questi orari sono validi per tutte le vendite porta a porta e il telemarketing, anche se il contratto vale meno di \$100.

Potete chiedere ad un venditore porta a porta di andarsene in qualsiasi momento. Deve rispettare la vostra richiesta e andarsene immediatamente. Se non se ne va, chiamate la polizia e segnalatelo all'agenzia locale per la tutela dei consumatori.

Potete interrompere una telefonata con un addetto al telemarketing in qualsiasi momento. Considerate la

possibilità di inserire il vostro numero nel Registro delle opposizioni (Do Not Call Register), che impedisce la maggior parte delle chiamate di telemarketing. Visitate www.donotcall.gov.au.

Posso rescindere un contratto?

Se avete stipulato un contratto di consumo non richiesto, avete comunque 10 giorni lavorativi per cambiare idea e annullarlo. Si chiama diritto di recesso.

Se annullate un contratto di consumo non richiesto nei tempi consentiti dal diritto di recesso, non dovete pagare nulla.

Se avete stipulato un contratto telefonico, l'azienda vi deve inviare il contratto scritto entro cinque giorni lavorativi. Il diritto di recesso parte dal ricevimento del contratto scritto.

Non potete rinunciare al diritto di recesso. È illegale che il venditore vi convinca a farlo.

Fornitura e pagamento

In generale per un contratto di consumo non richiesto, un'azienda non può fornire merci o servizi o accettare pagamenti o un anticipo durante il periodo coperto da diritto di recesso.

C'è una eccezione a questa regola – un'azienda può fornire merci fino al valore di \$500 durante il periodo coperto da diritto di recesso. Tuttavia, non può richiedere il pagamento della merce.

Se un'azienda vi fornisce merce durante il periodo coperto da diritto di recesso, tecnicamente non la possedete fino a quando non l'avrete pagata. Se scegliete di annullare il contratto come da diritto di recesso, dovete conservarla in buone condizioni e renderla ragionevolmente disponibile perché l'azienda la possa ritirare. Se la merce non viene ritirata entro 30 giorni, potete conservarla gratuitamente.

Annullare il contratto

Potete annullare un contratto di consumo non richiesto sia verbalmente che per iscritto. Se viene contestata la cancellazione o meno di un contratto, è l'azienda che deve dimostrare che il contratto è ancora valido.

Estensioni del diritto di recesso

Opuscolo illustrativo

Il diritto di recesso si estende a tre mesi se il venditore o l'addetto al telemarketing:

- vi ha fatto visita o chiamato al di fuori degli orari consentiti
- si è fermato sulla vostra proprietà dopo che gli avete chiesto di andarsene
- non ha rivelato lo scopo della visita o della chiamata
- non ha fornito un documento di identità.

Il diritto di recesso si estende a sei mesi se il venditore o l'addetto al telemarketing:

- non vi aveva informato che avevate diritto al recesso
- non vi ha fornito un contratto scritto
- non ha fornito i propri dati di contatto sul contratto
- ha fornito le merci o i servizi durante il periodo coperto da diritto di recesso
- ha accettato o richiesto il pagamento durante il periodo coperto da diritto di recesso.

Se avete stipulato un contratto di consumo non richiesto e pensate di essere stati ingannati sui vostri diritti e desiderate rescindere il contratto, contattate l'agenzia locale per la tutela dei consumatori per chiedere aiuto.

0285FT 2012

Per ulteriori informazioni, contattate l'ente locale per la protezione dei consumatori.
Per assistenza linguistica chiamate il numero 13 14 50 (chiedete un interprete nella vostra lingua).

[Australian Capital Territory](#)

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

[New South Wales](#)

NSW Fair Trading T. 13 32 20

[Northern Territory](#)

Consumer Affairs T. 1800 019 319

[Queensland](#)

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

[South Australia](#)

Consumer & Business Services T. 13 18 82

[Tasmania](#)

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

[Victoria](#)

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

[Western Australia](#)

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

La Commissione australiana per la concorrenza e i consumatori ha responsabilità a livello nazionale per quanto riguarda concorrenza, commercio equo e protezione dei consumatori e può essere contattata al numero 1300 302 502.