



Australian
Competition &
Consumer
Commission

Toc! Toc! Chi è?



Guida del consumatore per le vendite porta a porta

CONOSCI I TUOI DIRITTI QUANDO UN AGENTE DI VENDITA BUSSA ALLA TUA PORTA

Quando tratti con un agente di vendita che bussa alla tua porta hai diritti legali.

Se il valore della merce offerta è superiore a \$100 (oppure non può essere determinato quando viene fatta l'offerta), l'agente deve osservare regole che riguardano:

- come e quando può venire a bussare alla tua porta
- che informazioni ti deve dare
- il tuo diritto di cambiare idea.

Se chiedi a un agente di vendita porta a porta di allontanarsi, egli è tenuto:

- ad allontanarsi subito, e
- a non ritornare per 30 giorni.

Gli agenti di vendita porta a porta non possono venire a casa tua:

- la domenica o i giorni festivi
- prima delle 9.00 e dopo le 18.00 i giorni feriali
- prima delle 9.00 o dopo le 17.00 il sabato.

Controlla il tesserino di riconoscimento dell'agente. Per legge è tenuto a comunicarti:

- il suo nome e cognome
- i dettagli di contatto dell'azienda che rappresenta
- il motivo per cui è venuto a casa tua.

Non vuoi che un agente di vendita bussi alla tua porta? Metti un cartello ben visibile vicino all'ingresso della tua abitazione con la scritta 'Do Not Knock' (Non bussare). Questi cartelli autoadesivi sono disponibili nel sito www.accc.gov.au/doortodoor

STAI PENSANDO DI ACQUISTARE QUALCOSA?

Se decidi di acquistare qualcosa da un agente di vendita porta a porta, ti deve fornire un contratto.

Il documento deve:

- essere scritto in un linguaggio chiaro e semplice, e deve includere tutte le condizioni
- indicare il prezzo complessivo o come viene calcolato (compreso qualsiasi spesa di spedizione e consegna)
- contenere i dati di contatto dell'agente di vendita e del fornitore
- essere firmato da te e dall'agente di vendita
- contenere informazioni riguardo i tuoi diritti di cancellare il contratto, e un modulo per esercitare tali diritti se dovessi cambiare idea.

Hai guardato in vari negozi e hai confrontato i prezzi? Assicurati che stai ricevendo la miglior offerta — vedi quali altre offerte sono disponibili.

VA BENE CAMBIARE IDEA

Quando acquisti qualcosa da un agente di vendita porta a porta, hai diritto automaticamente al 'cooling off' (diritto di ripensamento):

- Puoi cambiare idea e cancellare il contratto per qualsiasi ragione senza incorrere in nessuna penalità entro 10 giorni lavorativi. Questo si chiama periodo di 'cooling off' e l'agente è tenuto a comunicartelo prima di firmare il contratto.
- Anche se l'agente ti fornisce la merce durante questo periodo, puoi lo stesso esercitare il diritto di 'cooling off'.
- L'agente non può accettare nessun pagamento durante il periodo di 'cooling off', fatta eccezione per la fornitura di energia.



In certi casi, il tuo diritto al 'cooling off' potrebbe essere più lungo se l'agente non ha osservato la legge.

Per cancellare il contratto, comunica semplicemente al commerciante verbalmente o per iscritto che non vuoi più procedere con la vendita.

Sapevi di poter ancora guardare in giro da vari negozianti per confrontare i prezzi anche dopo aver firmato un contratto di vendita porta a porta? Approfitta del periodo di 'cooling off' per assicurarti che questa sia la miglior offerta per te.

ALTRI DIRITTI

Oltre ai diritti già indicati, hai anche diritto di aspettarti:

- una descrizione onesta e accurata delle merci— gli agenti di vendita non ti possono ingannare o raggirare
- un trattamento giusto— gli agenti di vendita non possono agire senza scrupoli nei tuoi confronti
- il prodotto o servizio dovrà essere conforme alla sua descrizione— in caso contrario, potresti aver diritto a una riparazione, sostituzione o rimborso.

In certe situazioni, si applicano altre misure di protezione

- In alcuni stati e territori, si applicano altre misure di protezione riguardo la vendita di energia. Maggiori informazioni sono disponibili nel sito dell' Australian Energy Regulator www.aer.gov.au
- Generalmente è illegale che gli agenti di vendita vengano a vendere servizi di consulenza finanziaria o prodotti alla tua porta senza previo invito.



MAGGIORI INFORMAZIONI

Australian Competition and Consumer
Commission

www.accc.gov.au

Infocentre 1300 302 502

Indigenous Infoline 1300 303 143

Servizio Interpreti e Traduttori 13 1450

TTY 13 3677

Speak and Listen 1300 555 727

Internet Relay www.relayservice.com.au

Per saperne di più, controlla la pubblicazione dell'ACCC *'Door to door sales: a guide for consumers'* (*Vendite porta a porta: una guida per il consumatore*)— disponibile nel sito www.accc.gov.au/doortodoor.

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2012

Avvertenza importante

Le informazioni contenute in questa pubblicazione servono solo come guida generale. Non hanno il valore dato da un legale o altro professionista e non dovrebbero essere considerate come una spiegazione autorevole della legge in qualsiasi giurisdizione. Dato che sono intese solo come guida generale, potrebbero contenere generalizzazioni. Se hai specifiche preoccupazioni dovresti richiedere consulenza professionale.

L'ACCC ha fatto ogni sforzo ragionevole per fornire informazioni attuali e accurate, ma non fornisce alcuna garanzia sulla loro accuratezza, attualità o completezza.

ISBN 978 1 921973 20 8

ACCC 08/12_32325_591

RICORDA

- Va bene dire di no—se un agente di vendita viene a bussare alla tua porta, non sei obbligato ad accettare nessuna offerta.
- Se vuoi che l'agente si allontani, comunicagli che deve andarsene subito.
- Non devi accettare nessuna offerta lì per lì—se ti senti costretto a dover firmare qualsiasi documento, comunica all'agente che vuoi del tempo per considerare l'offerta.
- Se stai pensando di cambiare fornitori di servizio, come ad esempio per l'energia elettrica o per il telefono, contatta il tuo fornitore attuale per controllare se hai firmato un contratto per un determinato periodo di tempo e se verranno applicati costi di cancellazione.
- Va bene cambiare idea—se accetti di acquistare merci o servizi da un agente di vendita porta a porta ma poi decidi che l'offerta non fa per te, esercita semplicemente i tuoi diritti di 'cooling off'.

