

LA VENDITA A DOMICILIO

Che cos'è

La vendita diretta a domicilio è una **forma speciale di vendita al dettaglio e di offerta di beni e servizi**, effettuata tramite la raccolta di ordinativi di acquisto presso il domicilio del consumatore finale o nei locali nei quali il consumatore si trova, anche temporaneamente, per motivi personali, di lavoro, di studio, di intrattenimento o di svago.

Sono **esclusi** dalla normativa in materia di vendita a domicilio l'offerta, la sottoscrizione e la propaganda ai fini commerciali di:

- prodotti o servizi finanziari;
- prodotti o servizi assicurativi;
- contratti per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili.

Come funziona

Gli incaricati di vendita a domicilio devono essere sempre muniti di un **tesserino di riconoscimento**, che deve essere numerato e aggiornato annualmente, e deve contenere la fotografia dell'incaricato e le indicazioni della sede e dei prodotti oggetto dell'attività, il nome del responsabile e la firma.

Il tesserino è **obbligatorio** anche per l'imprenditore che effettua personalmente le operazioni di vendita.

L'incaricato alla vendita diretta a domicilio **non ha, salvo espressa autorizzazione scritta, facoltà di riscuotere denaro, concedere sconti o dilazioni di pagamento.** E' inoltre tenuto ad attenersi alle modalità e alle condizioni di vendita stabilite dall'impresa; in caso contrario, è responsabile degli eventuali danni derivanti dalla condotta difforme adottata.

Alla vendita diretta a domicilio, trattandosi di una **tipologia di vendita esercitata al di fuori dei locali commerciali**, si applica la normativa in tema di **diritto di recesso.**

In particolare, per i contratti che prevedono una **nota d'ordine** da sottoporre al consumatore durante la visita del professionista a domicilio, o durante una escursione autorizzata, in area pubblica o aperta al pubblico, ecc., l'**informativa** relativa all'esercizio del diritto di recesso deve essere indicata **in maniera separata rispetto alle altre clausole**, con **caratteri tipografici uguali o superiori** a quelli degli altri elementi indicati nella nota d'ordine, e deve contenere:

- l'indicazione dei termini, modalità e condizioni per l'esercizio del diritto di recesso;
- l'indicazione del soggetto al quale inviare la comunicazione di recesso e l'indirizzo (nel caso in cui si tratti di persona giuridica, è inoltre necessario indicare la denominazione e la sede della stessa) e l'indicazione del soggetto

al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato al consumatore.

Cosa fare

Il consumatore che intende **esercitare il diritto di recesso**, senza alcuna penalità e senza specificarne i motivi, deve inviare al soggetto indicato nella nota d'ordine una **raccomandata a/r** (o telegramma, fax, telex o email, purché seguiti entro le successive 48 ore dalla raccomandata a/r) entro i seguenti termini:

- **10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della nota d'ordine** (cioè il contratto), se quest'ultima conteneva l'informazione sul diritto di recesso. Nel caso in cui non sia stata predisposta una nota d'ordine, i 10 giorni decorrono dalla data di ricevimento del documento contenente le informazioni sul recesso;
- **10 giorni lavorativi dal ricevimento della merce** nel caso di vendita per corrispondenza o a mezzo catalogo, o laddove sia stato mostrato o illustrato un prodotto diverso da quello ordinato.

Se il professionista non fornisce al consumatore l'informazione sul diritto di recesso, oppure l'informazione fornita è incompleta o errata, o se non è stato consentito il corretto esercizio del recesso, **il termine per recedere è esteso a 60 giorni**, che decorrono:

- dal ricevimento della merce, se si tratta di fornitura di beni;
- dalla conclusione del contratto, in caso di prestazione di servizi.



Nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso successivamente alla consegna del **bene**, è tenuto a **restituirlo integro, nei tempi e modi previsti dal contratto e, se previsto, a proprie spese.**

Il termine per la restituzione del bene non può in ogni caso essere inferiore a 10 giorni lavorativi dalla consegna.

Se il recesso è stato esercitato correttamente, **il professionista è tenuto a rimborsare le somme versate dal consumatore nel minor tempo possibile**, e, in ogni caso, **entro 30 giorni** dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza del recesso da parte del consumatore.

Se il prezzo del bene o del servizio oggetto del contratto è coperto da un finanziamento, il professionista, se il recesso è stato esercitato correttamente dal consumatore, ha l'obbligo di comunicarlo al concedente per l'annullamento del finanziamento.

Le vendite piramidali

Attenzione: la legge 173 del 2005 vieta "...la promozione e la realizzazione di attività nelle quali l'incentivo economico dei componenti deriva dal reclutamento di nuovi soggetti piuttosto che sulla capacità di vendere o promuovere la vendita di beni o servizi direttamente o attraverso altri componenti della struttura. E' inoltre vietata la promozione o l'organizzazione di operazioni, quali giochi, piani di sviluppo o "catene di Sant'Antonio", il cui guadagno deriva dal reclutamento di



altre persone e in cui il diritto a reclutare si trasferisce all'infinito previo pagamento di un corrispettivo".

La tipica **struttura di vendita piramidale** prevede che i potenziali "investitori" vengano invitati ad una riunione (anche via internet) in cui i vertici della società che organizza l'evento illustrano, spesso con supporti video e testimonianze ad hoc, le pressoché illimitate possibilità di arricchimento derivanti da questa modalità di vendita.

Essenzialmente il modello consiste nel pagare una **quota**, a beneficio di chi è al livello superiore della piramide, per entrare a far parte della piramide stessa; successivamente, senza che sia necessaria alcuna competenza specifica, l'obiettivo è quello di **reclutare nuovi adepti**, sul cui coinvolgimento si guadagna una percentuale.

Generalmente, chi sta ai vertici della struttura e del meccanismo, una volta guadagnata una determinata cifra di denaro sparisce o pone la società in liquidazione, per poi spostarsi altrove. Di conseguenza, tutti coloro che sono stati coinvolti perdono, nella stragrande maggioranza dei casi, tutto il denaro investito.

La vita media di queste "piramidi" è di circa 2 anni.

Chiunque promuova o realizzi forme di vendita piramidale è punito con l'arresto da 6 a 12 mesi o con l'ammenda da 100.000 a 600.000 euro.



A chi rivolgersi

Per le controversie civili derivanti da contratti di vendita a domicilio è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore.

In caso di dubbi o di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.