Ogni volta che ci si trova a dover affrontare un problema per un contratto non richiesto o un pagamento non dovuto rivolgersi agli sportelli dell'Associazione e comunque inoltrare un reclamo scritto alla/e controparte/i con raccomandata con ricevuta di ritorno intestandolo anche per conoscenza all'Associazione Consumatori.

Sportello specializzato per consumatori migranti

Via Bolzano, 18
20127 Milano
Tel. 02/36592781 cell.389/9816231
Fax 02/36592781
Mail bayediouf@gmail.com ;
centroservizimigranti@gmail.com
Orario di apertura lunedì-venerdì ore 14.00 - 18.00

Sportello regionale per migranti

ACU
Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

Via Padre Luigi Monti, 20/c
20162 Milano
Tel.02/6615412 e numero verde gratuito 800 00 99 55
Fax 02/6425293
Orario di apertura lunedì - venerdì 9.00-13.00 14.00.18.00
mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org
sito web: www.associazioneacu.org

ACU
Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

con il contributo di

Regione Lombardia

PROGETTO REGIONALE

SPORTELLI SMART

Realizzato nell'ambito del Programma regionale di tutela 2013-2014 ai sensi della D.G.R. nr. 751/2013 come da BURL del 21 novembre 2013 – Regione Lombardia

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

A questo progetto partecipano le Associazioni dei Consumatori:
Casa del Consumatore (capofila), Altroconsumo, Codici, ACU-Associazione Consumatori Utenti

A tutela dei diritti dei consumatori, nel nostro Paese si applicano innanzitutto le norme del Codice del Consumo che interessano molti aspetti della vita quotidiana come la garanzia negli acquisti o la pubblicità ingannevole.

Il Codice del Consumo afferma che le pratiche commerciali scorrette sono vietate.

E' **scorretta** quella pratica commerciale *contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori*.

La pratica commerciale scorretta può essere definita **ingannevole,** quando contiene informazioni non rispondenti al vero, induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore medio, in particolare rispetto a:

a) L'esistenza o la natura del prodotto;

b) Le caratteristiche principali del prodotto (disponibilità, vantaggi, rischi, esecuzione, composizione, accessori, assistenza post-vendita, consegna, quantità, ecc.);

c) La mancata definizione degli impegni del venditore/professionista;

d) Il prezzo indicato in modo non chiaro;

e) Non mantenimento degli impegni rispetto all'assistenza, manutenzione, sostituzione o riparazione post-vendita;

f) Ambiguità ed incompletezza delle informazioni riguardanti il venditore/professionista;

g) Ambiguità e incompletezza nel presentare il diritto del consumatore in merito al prodotto/servizio acquistato;

h) Qualsiasi attività di commercializzazione del prodotto che ingenera confusione con i prodotti, i marchi, la denominazione sociale, e altri segni distintivi di un concorrente (cioè la contraffazione).

La pratica commerciale scorretta può essere definita **aggressiva** quando si è in presenza di molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica. Sono considerate pratiche commerciali aggressive quando:

a) si crea l'impressione che il consumatore non possa lasciare i locali commerciali fino alla conclusione del contratto;

b) vengono effettuate visite presso l'abitazione del consumatore ignorando gli inviti del consumatore a lasciare la sua residenza o a non ritornarvi;

c) vengono effettuate ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali per telefono, via fax, per posta elettronica o altro mezzo di comunicazione a distanza;

d) si esige da parte del venditore/professionista il pagamento immediato o differito o la restituzione o la custodia di un prodotto che il venditore/professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha mai richiesto;

e) si lascia intendere, contrariamente al vero, che il consumatore abbia già vinto, vincerà o potrà vincere, compiendo una determinata azione un premio o una vincita subordinata al versamento di denaro.

STOP

alle pratiche commerciali scorrette