

CONTRATTI  
POCO  
CHIARI?  
PUBBLICITÀ  
INGANNEVOLI?

### OCCHI APERTI!

è un progetto a vantaggio dei consumatori finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** e realizzato da 6 associazioni riconosciute dal **CNCU** (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti): Assoutenti, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Attraverso guide, servizi di consulenza, convegni, art-video, una campagna educativa e un concorso nelle scuole con gioco quiz, si vuole dare ai cittadini-consumatori **informazioni** e **consapevolezza** dei propri diritti su tre tematiche:

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE  
GARANZIE POST-VENDITA  
STRUMENTI CREDITIZI

Per informazioni [pratichescorrette@occhi-aperti.it](mailto:pratichescorrette@occhi-aperti.it) o contatta le sedi locali delle 6 associazioni e visita i loro siti.



## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### Cosa sono le pratiche commerciali scorrette?

È noto che le aziende ricorrono massicciamente alla promozione pubblicitaria per "catturare" in diversi modi l'attenzione dei possibili "clienti", così da influenzarne i consumi ed ampliare le proprie vendite.

Spesso accade che il cittadino **sia spinto all'acquisto di un prodotto o un servizio che, nella realtà, non possiede le caratteristiche decantate!**

Fortunatamente, la legge vieta le **pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori**, in particolare:

- **i messaggi e/o i comportamenti ingannevoli**, cioè le informazioni false o non corrette ovvero che "dimenticano" aspetti importanti delle offerte diffuse in televisione, in internet, sui giornali, etc.;
- **i messaggi e/o i comportamenti aggressivi**, cioè quelle prassi commerciali invadenti o petulanti, come ad esempio le vendite "porta a porta", telefonate ad ogni ora del giorno, etc.





## Come “difendersi”?

Il consumatore così “ingannato” o “agredito” può denunciare i messaggi e le altre forme di pratiche commerciali scorrette all'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** (di seguito l'AGCM), più conosciuta come **Antitrust** che ha il potere di sanzionare questi comportamenti, nonché di ordinare agli operatori di non diffondere più i messaggi ovvero di imporre le opportune rettifiche a loro spese. Il cittadino può scrivere all'indirizzo di **Piazza G. Verdi, 6/a 00198 Roma o telefonare al numero verde gratuito 800 166 661**. Chiedete anche a tale riguardo l'assistenza delle associazioni dei consumatori.

## Alcuni consigli per i consumatori

- **Valutate sempre l'intero messaggio pubblicitario!** È buona abitudine quella di leggere con attenzione le scritte in caratteri minuscoli o richiamate da note o asterischi. In particolare, verificate che il prezzo indicato comprenda tutte le spese accessorie (es. IVA, quote di iscrizione, spese di consegna, scatto alla risposta, tasse d'imbarco, ecc.) e soprattutto che il prodotto o servizio sia proprio quello desiderato: potreste trovarvi a pagare servizi non richiesti!
- **Diffidate dai prodotti che vantano risultati miracolosi o sensazionali!** A tutela della salute dei consumatori, infatti, l'AGCM ha più volte severamente punito le aziende che vendevano prodotti dietetici ed integratori alimentari che non davano affatto i risultati promessi. Magari, prima di farvi tentare... chiedete un consiglio al vostro medico di fiducia!

- **Leggete con cura i contratti!** I moduli presentati ai consumatori da venditori che bussano alla porta o lavorano per strada sono spesso ingannevoli. **Alcune “offerte” possono celare un vero e proprio contratto** con obbligazioni a vostro carico. Diverse aziende sono state multate, ad esempio, per aver pubblicizzato buoni sconti o card-acquisti che vincolavano gli ignari consumatori a pagamenti rateizzati.
- **Fate attenzione alle proposte di acquisto via telefono, sms o e-mail!** È importante sapere che sono alquanto diffusi i messaggi via posta elettronica ed sms che invitano gli utenti a chiamare numeri telefonici senza informarli degli elevatissimi costi di chiamata.

Per saperne di più leggi la guida **Occhi Aperti! Pratiche Commerciali Scorrette.**



PROGETTO FINANZIATO DAL  
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO