

23 agosto 2010 17:54

Vendite a domicilio. Tessere sconto fasulle: le balle dei call center per ottenere il primo appuntamento

di [Domenico Murrone](#)



Un uomo con un tablet e un'indagante di mercato. Occhio con il completamento gratuito e pari consegnato da un nostro incaricato domini. Con questo schema di telefonata i call center della ditta di vendita porta a porta riescono a strappare il primo appuntamento, in realtà di aziende vere che da anni "legittimo" tessere sconti (a parte) [http://www.aduc.it/2010/08/23/le-balle-dei-call-center-per-ottenere-il-primo-appuntamento/](#) e vendono nell'ignoranza e certezza di forzare acquirenti di comodi e alloggiamenti. Ad essere prese di mira sono soprattutto donne.

[http://www.aduc.it/2010/08/23/le-balle-dei-call-center-per-ottenere-il-primo-appuntamento/](#) in attesa di una decisione definitiva (in specie in una congrua sezione) ha inviato a tre società, non solo di ricerca a domicilio, ma pure di condurre attività di telemarketing per prendere gli appuntamenti. **Completamento gratuito** (a volte 5-11) (della spesa anche con altri nomi: Andromeda, Cica, Cigarette, Nevada, Taverne), la More Company (per mercato lusso casa, gli Casa Firenze) e Digis 5.1.

La spioneria dell'Aduc ha trovato, tra l'altro, le scritte di copione, le scarteggiature che i call center dovevano redigere. Ecco un paio, pubblicati sul [blog di Aduc](#).

si le operatori del call center introducono la telefonata sostenendo di effettuare un'indagine di mercato. Dopo avere richiesto informazioni sulla generalità della persona che risponde al telefono, sulle attività della stessa svolta, ecc., le operatori, tra l'altro, informano "... in ditta sta sviluppando una campagna nelle sue zone e per farsi conoscere le ha assegnato un voucher che dà diritto a sconti dal 20% al 40% (da utilizzare in un magazzino che eventualmente aprirà in zona) ... il voucher è completamente gratuito e personale e verrà consegnato nella garanzia di domani del nostro incaricato ...".

si "le chiamano per una veloce comunicazione. Non so se lei è a conoscenza che nella sua zona indichiamo di ... stiamo aprendo un nuovo punto vendita Digis che invece tutto per la casa ... La cosa interessante rispetto è che l'aduc che apre questo centro ha deciso di assegnare una tessera gratuita che le permette di avere uno sconto del 30% sul prezzo di listino da utilizzare liberamente nel punto tra anni per eventuali acquisti" (ortobianca aggiunta). Dopo avere chiesto al consumatore se è interessato alla tessera, la telefonista prosegue informando: "ecco signora

domani abbiamo un nostro incaricato in zona ... che passa esclusivamente per il rilascio della tessera gratuita e per dare maggiori informazioni sul punto vendita. Le fa piacere signora se passa anche da lei nei prossimi 5 minuti, il tempo di chiedere le tessere e di darle tutte le informazioni...".

Per le case vanno diversamente.

Il telefono chiama soprattutto in casa del consumatore. In questo primo incontro l'agente promette che grazie a una tessera è diritto al garantito un sconto del 30% per acquisti in un centro commerciale che sta per essere aperto nella zona. A parte, nessun costo e solo l'impegno ad effettuare almeno un acquisto. I prodotti in vendita disponibili sono elencati per la casa, copertoni, lenzuola, ecc.

Quello che, invece, viene fatto firmare al consumatore è un contratto e un foglio con la tessera.

Prima di andare via viene chiesta la data di nascita del cliente e viene dato il numero di telefono e viene fatto "verificare" analogo. Si fa poi avere scartato della tessera a caso del cliente. Ma non basta, ma aspetta.

A questo punto, invece, le tessere vengono, da loro riassunte e passate alle mani. Se non si risponde per 20-30 minuti si deve cioè in qualche modo fare "verificare" analogo. Si fa poi avere scartato della tessera a caso del cliente. Ma non basta, ma aspetta.

Come effettuare: il decreto legislativo 206/2005 prevede il diritto di recesso (art.54), senza penalità entro 10 giorni, che decorre dal momento della prima firma, oppure dal momento della consegna della merce.