

Autorità garante della concorrenza e del mercato
Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

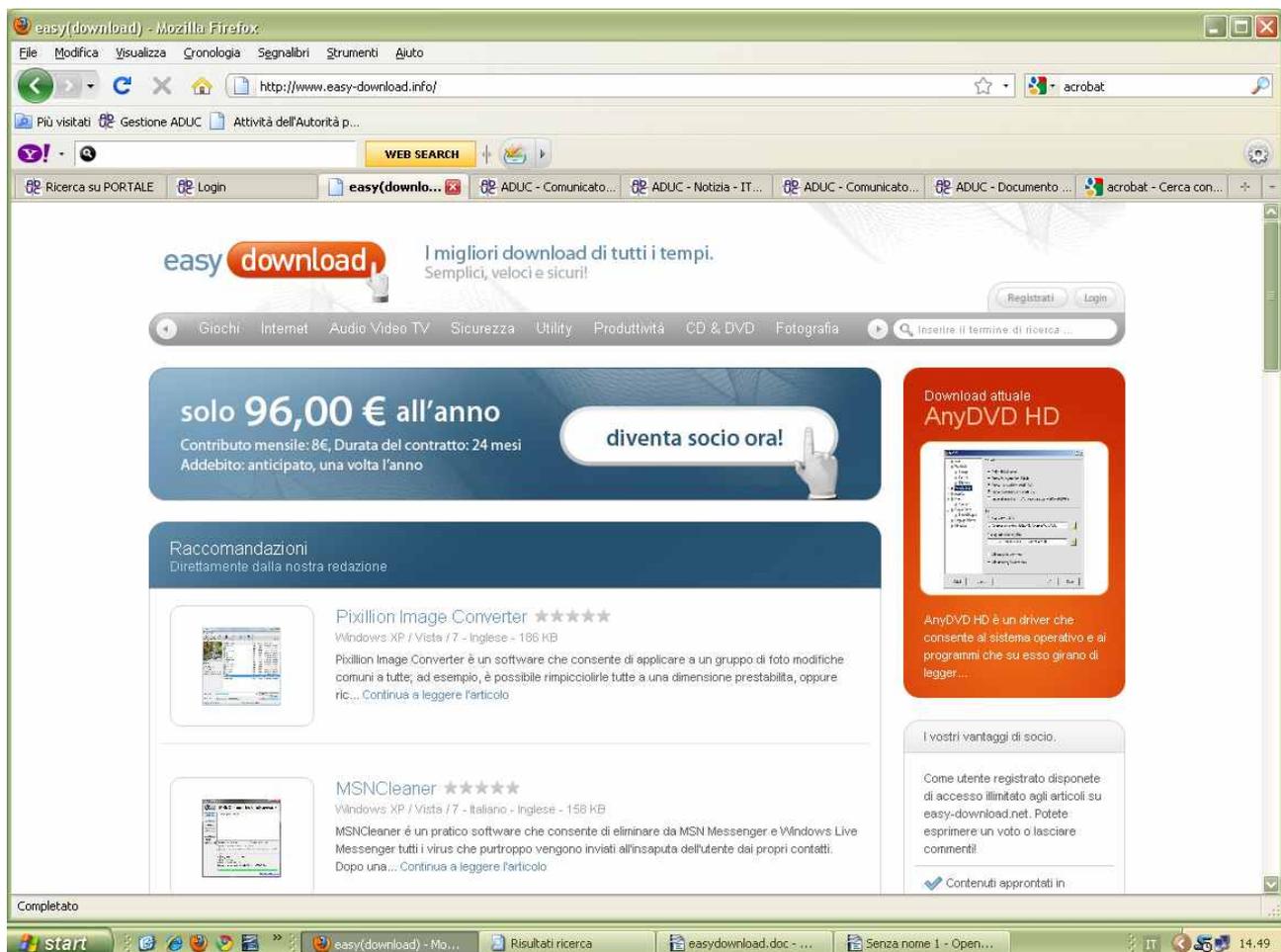
Oggetto: denuncia di condotta commerciale ingannevole e scorretta del sito internet <http://www.easy-download.info/> riconducibile ad una società tedesca denominata Euro Content Ltd. corrente in Frankfurt am Main (Germania) Quirinsstr. 8 D-60599 Fax: +39 06 60513297, E-mail: support@easy-download.info (Registro di commercio: HRB 86092, Amtsgericht Frankfurt am Main; VAT ID: DE270136178)

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, denuncia espone quanto appresso.

Alcuni consumatori ci hanno segnalato delle anomalie riscontrate in un modulo di registrazione presente sul sito internet <http://www.easy-download.info/>. Il sito offre la possibilità di scaricare dalle proprie pagine diversi software per computer, molti dei quali peraltro già di per sé gratuiti quali ad esempio Adobe Acrobat reader, Openoffice, VLC Media player, AVG Antivirus, Opera, ecc.

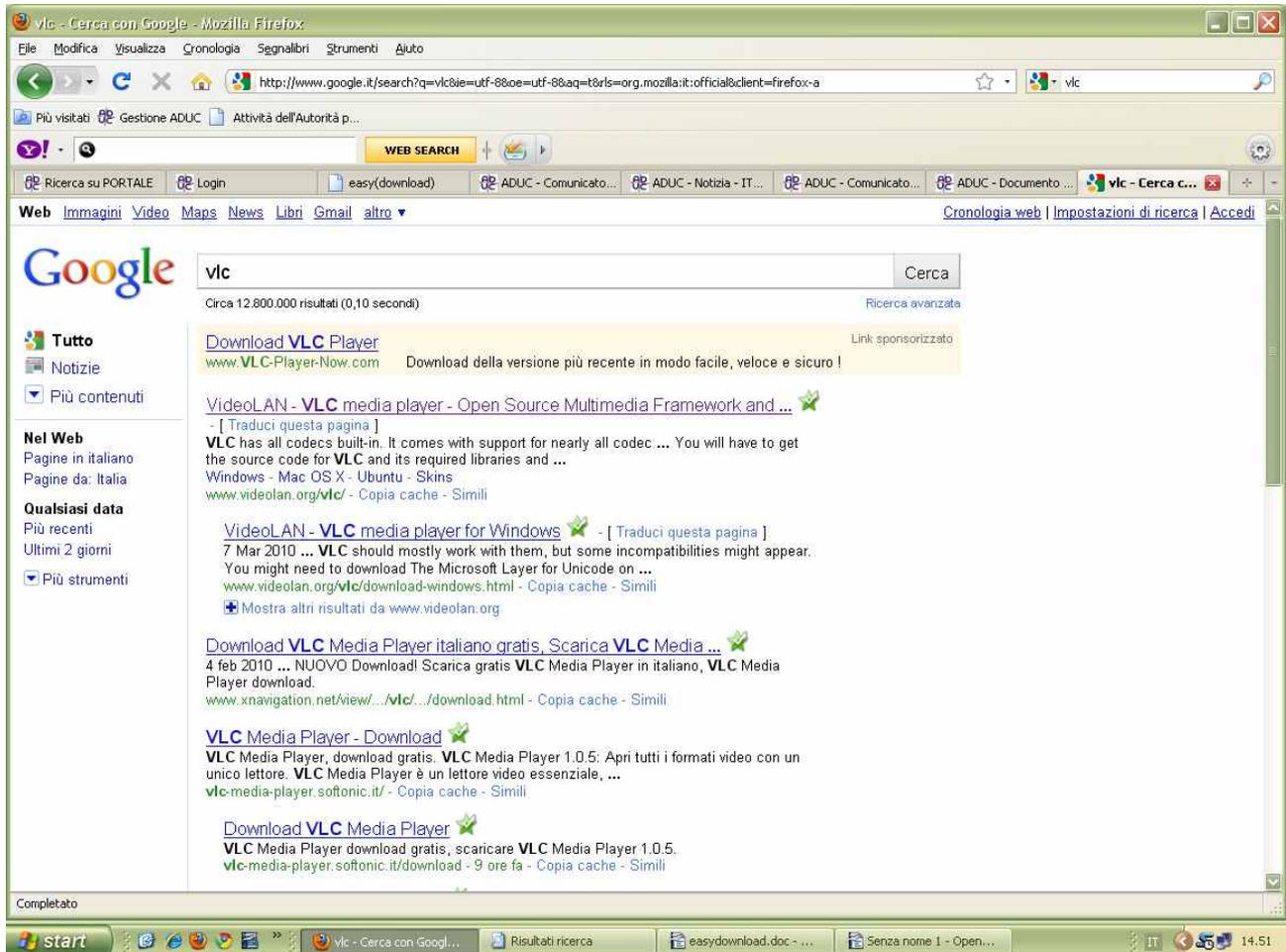
Per accedere ai servizi di download l'utente deve registrarsi al sito e diventarne socio, accettando dunque di pagare, per un anno di servizio una somma pari a euro 96,00.

Benche' dall'attuale formulazione della homepage le informazioni sulla onerosità del servizio e della registrazione appaiono abbastanza chiare:

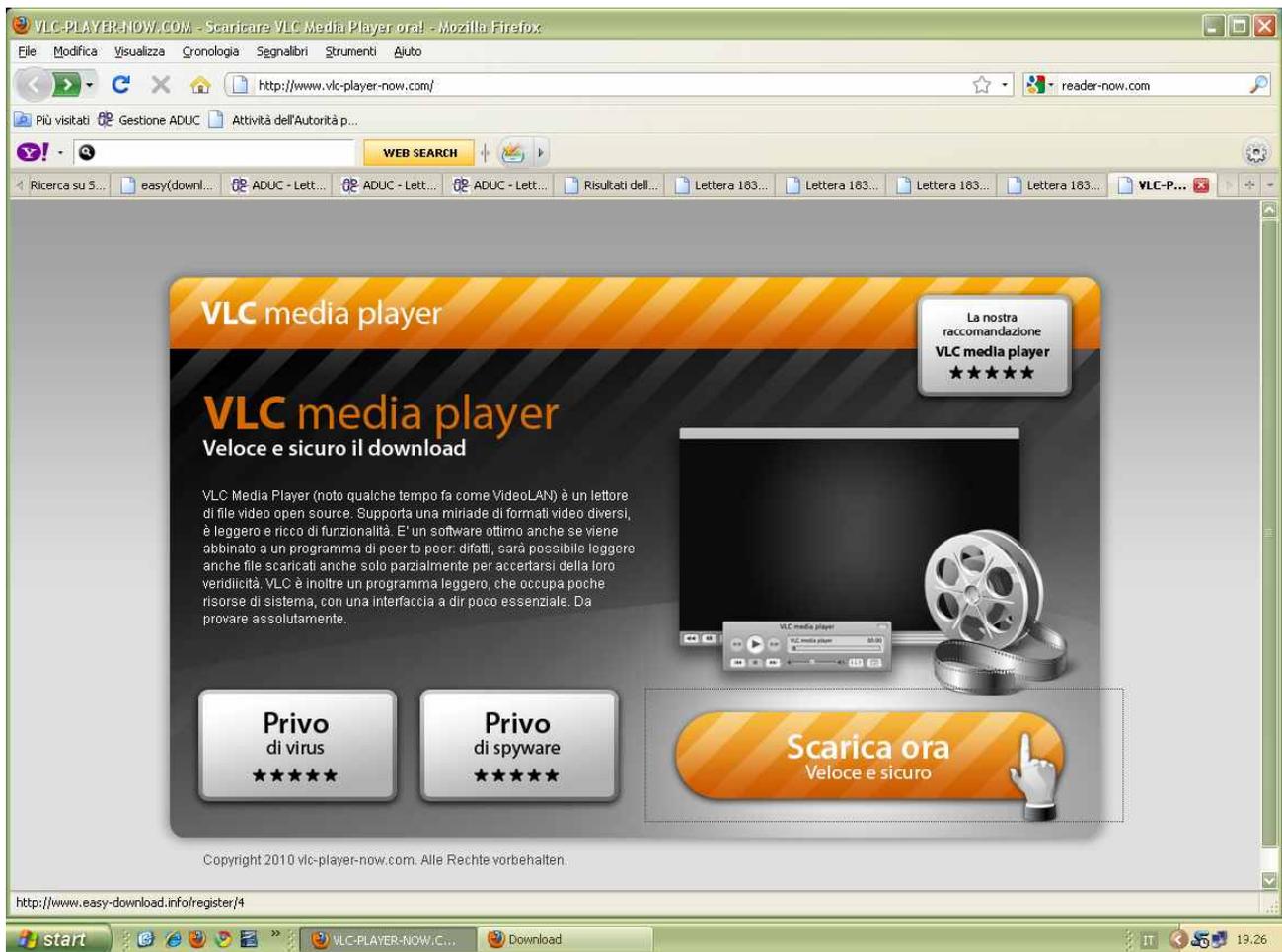


molti utenti ci hanno segnalato di essere stati condotti alla homepage del sito non per averla esplicitamente cercata, inserendo direttamente l'indirizzo url del sito stesso o cercando il sito sui motori di ricerca, ma nel corso di ricerche online compiute tramite il motore di ricerca Google finalizzate al download di software freeware, cioè liberi da licenza.

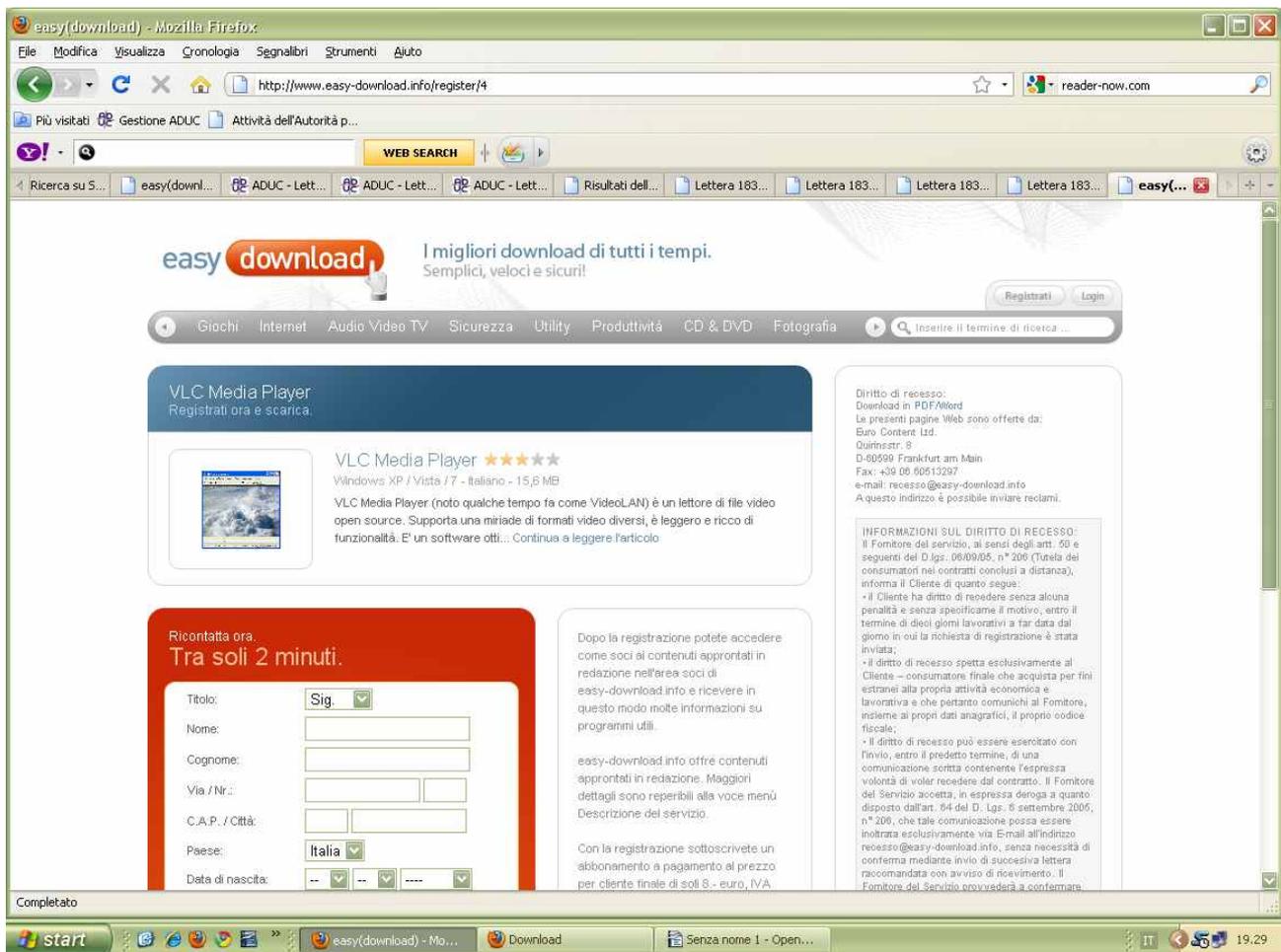
L'utente, ad esempio, ricercava tramite Google il software gratuito Vlc media player. Come si puo' verificare chiaramente dallo screenshot della pagina contenente i risultati di ricerca su Google, fotografata in data odierna (8 giugno 2010):



il primo risultato per la ricerca "vlc" e' ad un link a "download Vlc player". Cliccando sul link si accede alla seguente pagina:



L'utente, che ha cercato su google un programma freeware, giunto a questa pagina clicca su "scarica ora" e viene dirottato, solo ora sul sito Easydownload:



la pagina cui si accede tramite il percorso appena descritto non e' la homepage del sito, ma la pagina di registrazione. A differenza della prima in questa non c'e' il banner che evidenzia subito il costo della registrazione "solo 96 € all'anno". La pagina si compone di un riquadro rosso nel quale inserire i dati di registrazione e, decisamente meno in evidenza, scritte in color grigio chiaro su sfondo bianco, a carattere piu' piccolo rispetto al riquadro, alcune condizioni di contratto.

Chi accedesse direttamente all'url della homepage, perche' cerca proprio questo sito, avrebbe subito come prima informazione l'onerosita' del servizio, quindi passando alla pagina di registrazione avrebbe piena consapevolezza del fatto che si sta registrando per un servizio a pagamento.

Ben diversa e', invece, la percezione di chi compie il percorso di ricerca appena descritto. Cerco un software freeware sul motore di ricerca (sono dunque sicuro che non dovendo pagare alcuna licenza per i software freeware potro' scaricarlo liberamente; il primo link fra i risultati e' esattamente quello che cercavo -"download Vlc player"). Clicco una prima volta, vengo reindirizzato ad altro link dove mi si chiede la registrazione per il download (pratica molto comune per diversi siti che consentono il download libero). **A questo punto la mia soglia di attenzione si e' abbassata, compilo i dati di registrazione ed effettivamente, subito dopo, posso scaricare il mio software, senza che alcun avviso mi indichi chiaramente che mi sono registrato ad un sito a pagamento, e che quello che ritengo gratuito in realta' non lo e'.**

Il fatto che successivamente alla registrazione l'utente non sia avvisato ne' sul sito ne' via email della onerosita' del contratto e' a nostro avviso particolarmente significativa poiche' legittima l'utente a permanere nell'errore della gratuita' del servizio e dunque impedisce all'utente "edotto" di esercitare il diritto di recesso entro dieci giorni.

E infatti **gli utenti che sono arrivati alla registrazione sul sito tramite il percorso descritto ricevono una prima mail di "benvenuto" nella quale non si fa alcuna menzione alla onerosita' della registrazione:**

La vostra registrazione su easy-download.info [xxxxx]

Da:

easy(download) (registrazione@easy-download.info)

Inviato:

domenica 2 maggio 2010 16.21.12

A:

xxxxxxx



1 allegato
[Informazi...pdf](#)
(61,2 KB)

Gentile Signor xxxxx

Vi diamo il benvenuto su [easy\(download\)](http://easy(download)).

Per effettuare l'accesso immediatamente, apra il seguente indirizzo Internet:

<http://www.easy-download.info/activate/29049/3b55bd6e1a5718/4>

Eventualmente è necessario copiare manualmente il link nel vostro browser di internet.

I vostri dati d'accesso al nostro servizio sono:

Nome utente: xxxxxx

Password: xxxxxx

Importante: Fate attenzione che l'inserimento del nome utente e password non contengano spazi vuoti e che la password venga inserita con i caratteri maiuscoli e minuscoli corretti.

Conservate in un luogo sicuro i vostri dati d'accesso.

I dati da voi forniti con la registrazione, ci sono pervenuti come segue:

Nome: xxxxx

Indirizzo e numero civico: xxxxx

CAP e località: xxxxx

Indirizzo e-mail: xxxxx

Telefono: xxxxx

Data di nascita: xxxxxx

Per qualsiasi domanda sulla nostra offerta, problemi di attivazione dell'accesso o se i dati forniti non sono corretti, invii un'e-mail indicando il numero cliente 051002009001253 all'indirizzo: support@easy-download.info

Vi auguriamo buon divertimento con il servizio di [easy-download.info](http://www.easy-download.info).

Il vostro ordine è stato accettato alle nostre Condizioni Generali di Vendita. Se non desiderate usufruire dei nostri servizi, attenetevi al diritto di recesso. Vi rimandiamo ancora una volta alle nostre informazioni per l'utente, allegate alla presente e-mail. Vi ricordiamo inoltre espressamente, che questa e-mail ha valore di conferma d'ordine da parte del nostro servizio.

Distinti saluti

Il Team di [easy\(download\)](http://www.easy-download.info)

<http://www.easy-download.info>

Con questa e-mail di conferma ottemperiamo ai nostri obblighi di informazione e istruzione. Siete qui informati riguardo a tutti i dettagli connessi all'attuazione del contratto sulla base della registrazione e della sua esecuzione.

L'utente comprende l'onerosità della registrazione solo a seguito di un'altra mail inviata dal sito [easydownload](http://www.easydownload.com), nella quale la società chiede il pagamento della quota annuale, mail che viene inviata **quando e' ormai decorso il termine per l'esercizio del diritto di recesso:**

si rendono conto del fatto che il servizio e' a pagamento solo quando, diversi giorni (settimane?) dopo, ricevono la seguente mail:

Sollecito di pagamento - Codice cliente: xxxxxxxx - [easy-download.info](http://www.easy-download.info)

Da:

easy(download) (fattura@easy-download.info)

Inviato:

martedì 18 maggio 2010 18.22.59

A:

xxxxxxxxxx

2 allegati

| [Scarica tutti](#)

[gli](#)

[allegati](#) (752,

5 KB)

[910328534...p](#)

[df](#) (639,8

KB), [ORDINE](#)

[-DI...pdf](#) (112,

6 KB)



Signor

xxxxxxx

18.05.2010

Numero fattura: xxxxxxxx

Codice cliente: xxxxxx

Gentile Signor xxxxxx,

la ringraziamo per l'iscrizione a pagamento del 02.05.2010 18:26:53
(indirizzo IP: xxxxxxxx) effettuata da

<http://www.easy-download.info/register/4>. Non avendo fatto ricorso al diritto di recesso di 10 giorni, siamo lieti di poterla annoverare tra i nostri clienti per il portale di download premium www.easy-download.info.

Nel suo account personale troverà contenuti preparati dalla redazione e informazioni in tema Software per computer, nonché numerose funzioni esclusive. Ai fini della preparazione e dello svolgimento dei nostri servizi ci permettiamo di inserire in fattura le tariffe di utilizzo concordate sulla base del seguente prospetto:

Accesso per 12 mesi a [easy-download.info](http://www.easy-download.info) - 96,00 EUR
Periodo di validità: 02/05/2010 - 02/05/2011, pagamento secondo le condizioni commerciali dell'anno precedente.

Importo dovuto 96,00 EUR

La preghiamo di eseguire il pagamento di 96,00 entro il 26/05/2010 tramite SEPA / bonifico UE sul seguente conto bancario:

Beneficiario: Euro Content Ltd.
IBAN: SK437500000004010885058
BIC-Code: CEKOSKBX

La preghiamo di voler indicare in fase di versamento la seguente causale in modo da poter tracciare il Suo pagamento: xxxxxxxx

Se non disponete di un servizio banking online, potete utilizzare il nostro ordine di bonifico da noi approntato (ORDINE-DI-BONIFICO-xxxxxxx.PDF). Lo troverete in allegato a quest'e-mail. Dovete semplicemente inserire i vostri dati e inoltrarlo alla vostra banca dopo averlo firmato.

Vi preghiamo di provvedere al pagamento dell'importo in scadenza entro il termine stabilito, onde evitare di incorrere in spese di ingiunzione supplementari.

Se ha dimenticato i dati di accesso o la password, può richiedere questi dati in qualsiasi momento al link <http://www.easy-download.info/forgotpassword>.

Per qualsiasi domanda su questa fattura e sui nostri servizi, si rivolga tramite e-mail al nostro servizio clienti: fattura@easy-download.info

In allegato trovate il sollecito di pagamento in formato originale su nostra carta intestata. Se, come da § 14 UStG, preferisce una fattura con calcolo dell'imposta sul valore aggiunto, ci contatti indicando il numero di fattura.

L'allegato non contiene virus. Per aprire il documento è necessario Adobe Reader, che potete scaricare a questo indirizzo: <http://get.adobe.com/it/reader/>

Distinti saluti,
Il Team di easy(download)

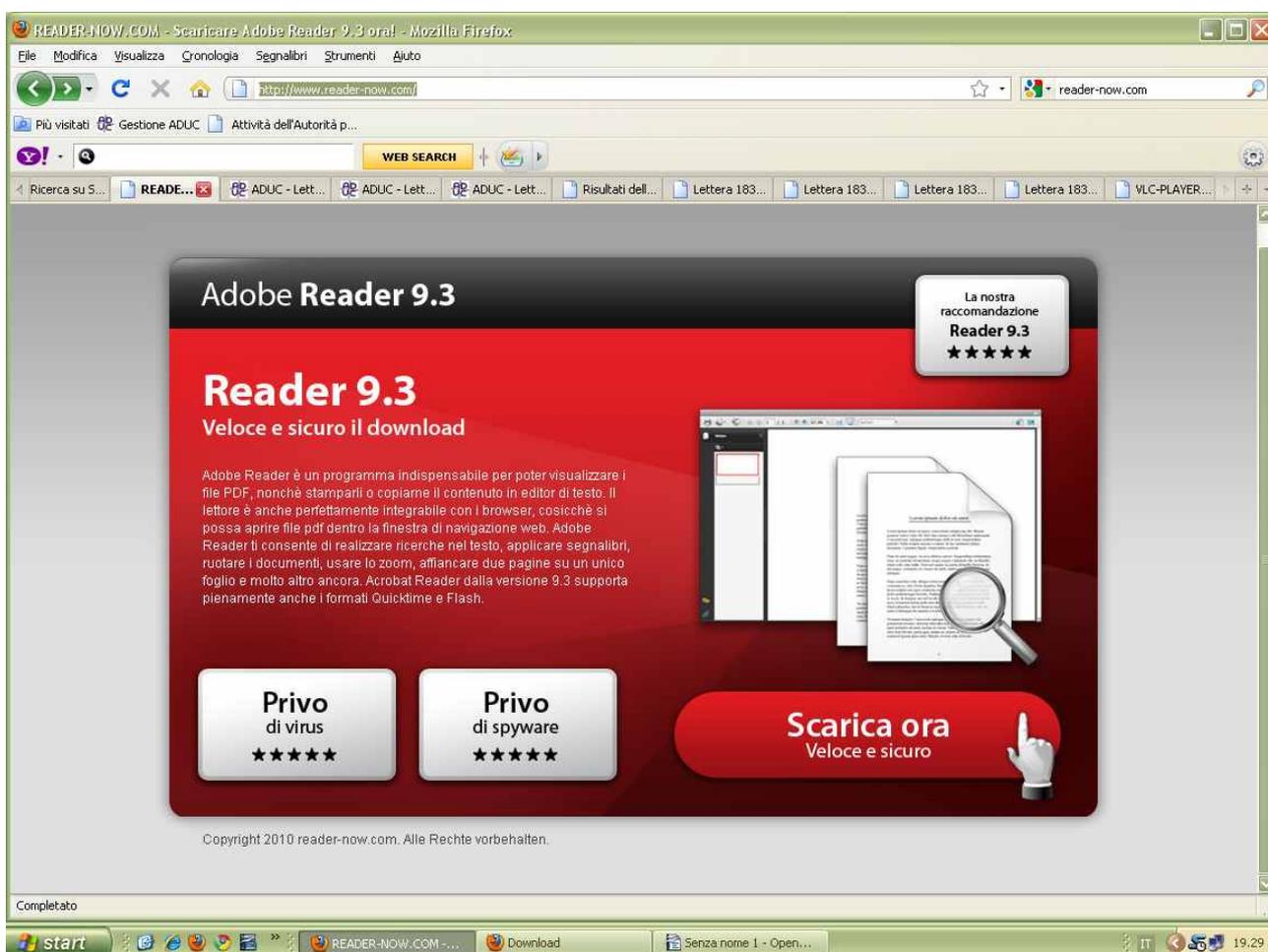
<http://www.easy-download.info>

.....
Euro Content Ltd. - Quirinsstr. 8 - D-60599 Frankfurt am Main
E-mail: fattura@easy-download.info
Fax: +39 06 60513297

Director: Viliam Adamca
Registro di commercio: HRB 86092, Amtsgericht Frankfurt am Main
VAT ID: DE270136178

La pratica commerciale scorretta e ingannevole descritta si ripete identica per numerosi altri software gratuiti, in un'operazione massiva. Questi, a titolo esemplificativo, alcuni software pubblicizzati:

- 1) **Adobe Acrobat Reader.** In questo caso addirittura il link risultante dal motore di ricerca Google richiama nella grafica e nei colori il sito ufficiale della Adobe (bianco, rosso e nero) inducendo l'utente nell'ulteriore errore di trovarsi sul sito ufficiale della Adobe:



questo link, come accade per il software VLC media player, conduce alla pagina di registrazione del sito easydownload:

easy(download) - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://www.easy-download.info/register/18

reader-now.com

Più visitati Gestione ADUC Attività dell'Autorità p...

WEB SEARCH

Ricerca su S... easy(...) ADUC - Lett... ADUC - Lett... ADUC - Lett... Risultati dell... Lettera 183... Lettera 183... Lettera 183... Lettera 183... VLC-PLAYER...

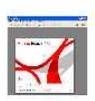
easy download I migliori download di tutti i tempi. Semplici, veloci e sicuri!

Registrati Login

Giochi Internet Audio Video TV Sicurezza Utility Produttività CD & DVD Fotografia

Inserire il termine di ricerca...

Adobe Reader
Registrati ora e scarica.



Adobe Reader ★★★★★
Windows XP / Vista / 7 - Italiano - 25,6 MB

Adobe Reader è un programma indispensabile per poter visualizzare i file PDF, nonché stamparli o copiarne il contenuto in editor di testo. Il lettore è anche perfettamente integrabile con i browser... Continua a leggere l'articolo

Diritto di recesso:
Download in PDF/Word
Le presenti pagine Web sono offerte da:
Euro Content Ltd.
Quimperstr. 8
D-90909 Frankfurt am Main
Fax: +39 06 80513297
e-mail: recesso@easy-download.info
A questo indirizzo è possibile inviare reclami.

INFORMAZIONI SUL DIRITTO DI RECESSO:
Il Fornitore del servizio, ai sensi degli artt. 50 e seguenti del D.lgs. 09/09/05, n° 206 (Tutela dei consumatori nei contratti conclusi a distanza), informa il Cliente di quanto segue:
- Il Cliente ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi a far data dal giorno in cui la richiesta di registrazione è stata inviata;
- il diritto di recesso spetta esclusivamente al Cliente - consumatore finale che acquista per fini estranee alla propria attività economica e lavorativa e che pertanto comunichi al Fornitore, insieme ai propri dati anagrafici, il proprio codice fiscale;
- il diritto di recesso può essere esercitato con l'invio, entro il predetto termine, di una comunicazione scritta contenente l'espressa volontà di voler recedere dal contratto. Il Fornitore del Servizio accetta, in espressa deroga a quanto disposto dall'art. 64 del D. Lgs. 8 settembre 2005, n° 206, che tale comunicazione possa essere inoltrata esclusivamente via E-mail all'indirizzo recesso@easy-download.info, senza necessità di conferma mediante invio di successiva lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Il Fornitore del Servizio provvederà a confermare

Ricontatta ora.
Tra soli 2 minuti.

Titolo:

Nome:

Cognome:

Via / Nr.:

C.A.P. / Città:

Paese:

Data di nascita:

Dopo la registrazione potete accedere come soci ai contenuti approntati in redazione nell'area soci di easy-download.info e ricevere in questo modo molte informazioni su programmi utili.

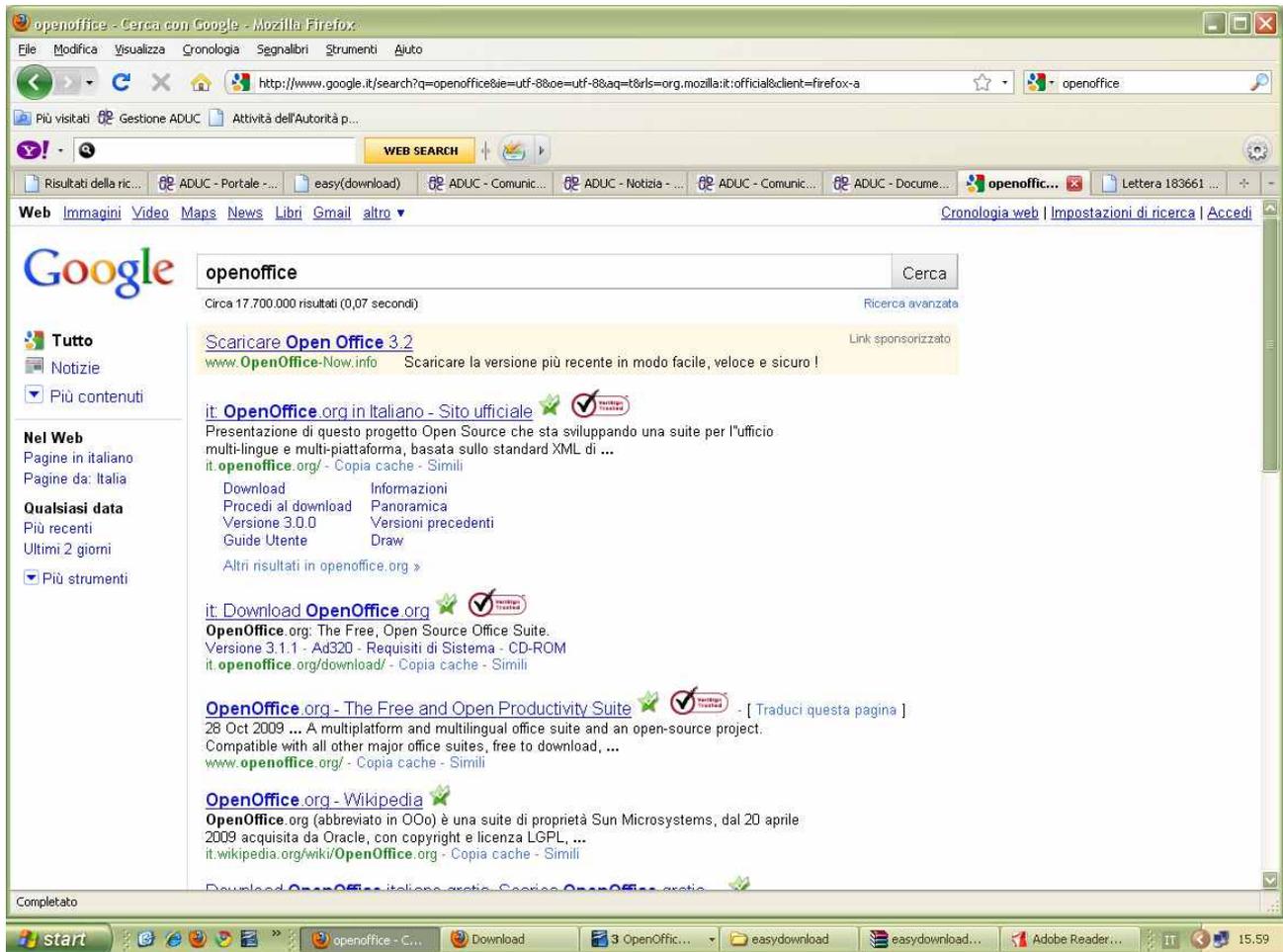
easy-download.info offre contenuti approntati in redazione. Maggiori dettagli sono reperibili alla voce menù Descrizione del servizio.

Con la registrazione sottoscrivete un abbonamento a pagamento al prezzo per cliente finale di soli 8 - euro, IVA

Completato

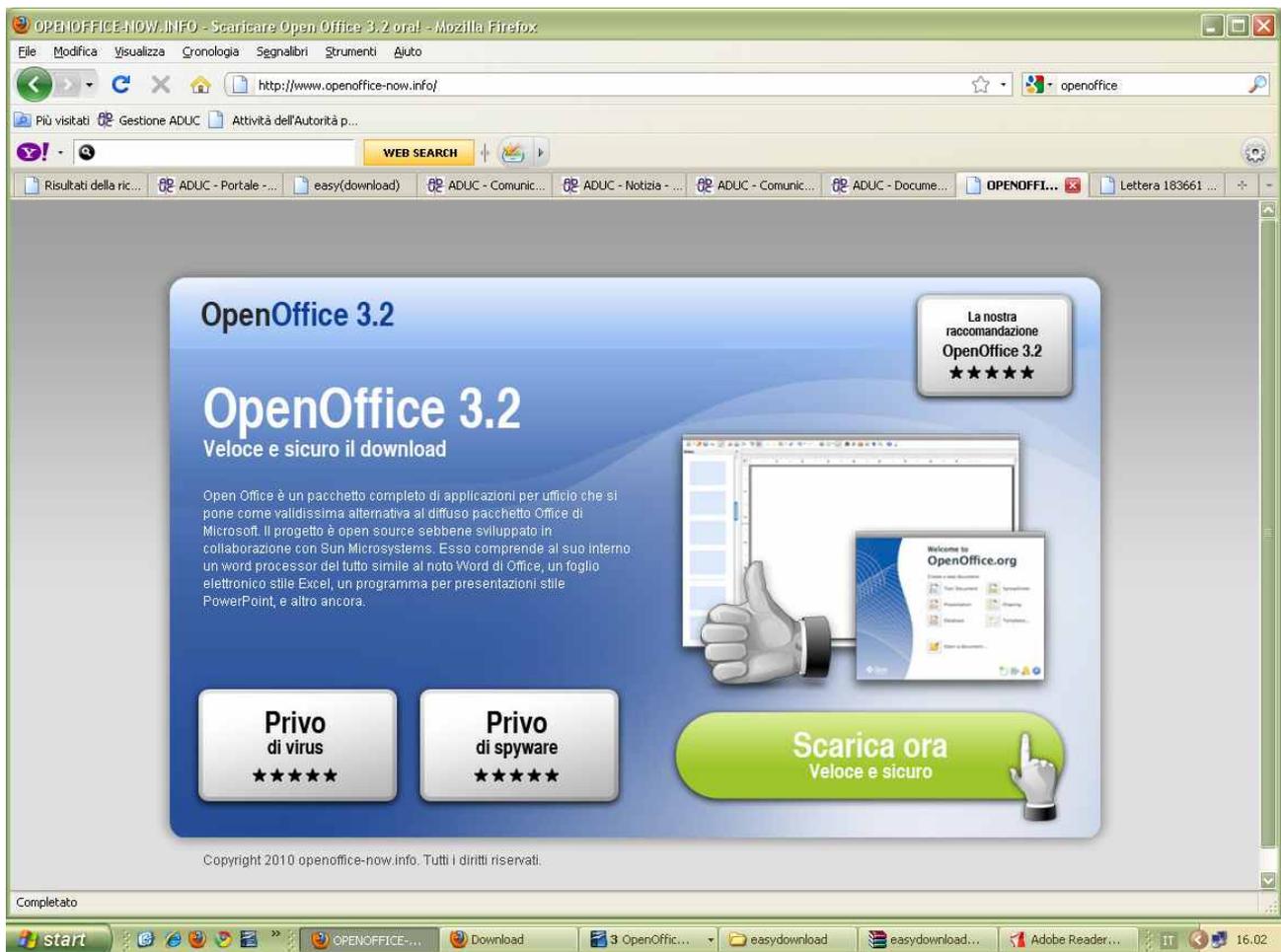
start easy(download) - Mo... Download Senza nome 1 - Open... 19.29

- 2) **Openoffice 3.2:** software freeware di video scrittura. Anche in questo caso il primo risultato della ricerca su google porta ad una “pagina-ponte” che ridirige sul sito easydownload. Questa la schermata con i risultati di ricerca:



clickando sul primo link (neanche qui c'è alcun riferimento all'onerosità del download, il link recita solo “Scaricare la versione più recente in modo facile, veloce e sicuro !”

si accede alla pagina ponte:



che utilizza i colori "ufficiali" del marchio openoffice, inducendo in errore l'utente. Anche in questo caso cliccando su "scarica ora" si accede alla pagina di registrazione di easy download:

easy(download) - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://www.easy-download.info/register/305

WEB SEARCH

easy download I migliori download di tutti i tempi. Semplici, veloci e sicuri!

Registrati Login

Giochi Internet Audio Video TV Sicurezza Utility Produttività CD & DVD Fotografia

Inserire il termine di ricerca ...

Open Office

Registrati ora e scarica.



Open Office ★★★★★
Windows XP / Vista / 7 - Italiano - Inglese - 159.8 MB

Open Office è un pacchetto completo di applicazioni per ufficio che si pone come validissima alternativa al diffuso pacchetto Office di Microsoft. Il progetto è open source sebbene sviluppato in col... Continua a leggere l'articolo

Ricontatta ora.
Tra soli 2 minuti.

Titolo:

Nome:

Cognome:

Via / Nr.:

C.A.P. / Città:

Paese:

Data di nascita:

Dopo la registrazione potete accedere come soci ai contenuti approntati in redazione nell'area soci di easy-download.info e ricevere in questo modo molte informazioni su programmi utili.

easy-download.info offre contenuti approntati in redazione. Maggiori dettagli sono reperibili alla voce menù Descrizione del servizio.

Con la registrazione sottoscrivete un abbonamento a pagamento al prezzo per cliente finale di soli 8 - euro, IVA.

Diritto di recesso:
Download in PDF/Word
Le presenti pagine Web sono offerte da:
Euro Content Ltd.
Quimperstr. 8
D-90909 Frankfurt am Main
Fax: +39 06 80513297
e-mail: recesso@easy-download.info
A questo indirizzo è possibile inviare reclami.

INFORMAZIONI SUL DIRITTO DI RECESSO:
Il Fornitore del servizio, ai sensi degli artt. 50 e seguenti del D.lgs. 09/09/05, n° 206 (Tutela dei consumatori nei contratti conclusi a distanza), informa il Cliente di quanto segue:
- Il Cliente ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi a far data dal giorno in cui la richiesta di registrazione è stata inviata;
- il diritto di recesso spetta esclusivamente al Cliente - consumatore finale che acquista per fini estranee alla propria attività economica e lavorativa e che pertanto comunica al Fornitore, insieme ai propri dati anagrafici, il proprio codice fiscale;
- il diritto di recesso può essere esercitato con l'invio, entro il predetto termine, di una comunicazione scritta contenente l'espressa volontà di voler recedere dal contratto. Il Fornitore del Servizio accetta, in espressa deroga a quanto disposto dall'art. 64 del D. Lgs. 8 settembre 2005, n° 206, che tale comunicazione possa essere inoltrata esclusivamente via E-mail all'indirizzo recesso@easy-download.info, senza necessità di conferma mediante invio di successiva lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Il Fornitore del Servizio provvederà a confermare

Completato

start easy(download) Download 3 OpenOffic... easydownload easydownload... Adobe Reader... IT 16.03

3) Opera 10.51

Opera 10.51

La nostra raccomandazione
Opera 10.51
★★★★★

Opera 10.51
Veloce e sicuro il download

Opera è sicuramente uno dei browser più apprezzati al mondo. In questa versione, offre molte innovative funzioni e una leggerezza senza precedenti, che daranno filo da torcere a Firefox e a Internet Explorer, suoi rivali diretti. Innanzitutto, è possibile salvare i 9 siti preferiti e richiamarli attraverso appositi pulsanti direttamente all'apertura del programma. In aggiunta, Opera consente anche di visualizzare un'anteprima delle schermate raccolte nei vari tab, funzione che sarà utile a coloro che creano numerose schede durante la navigazione [...]

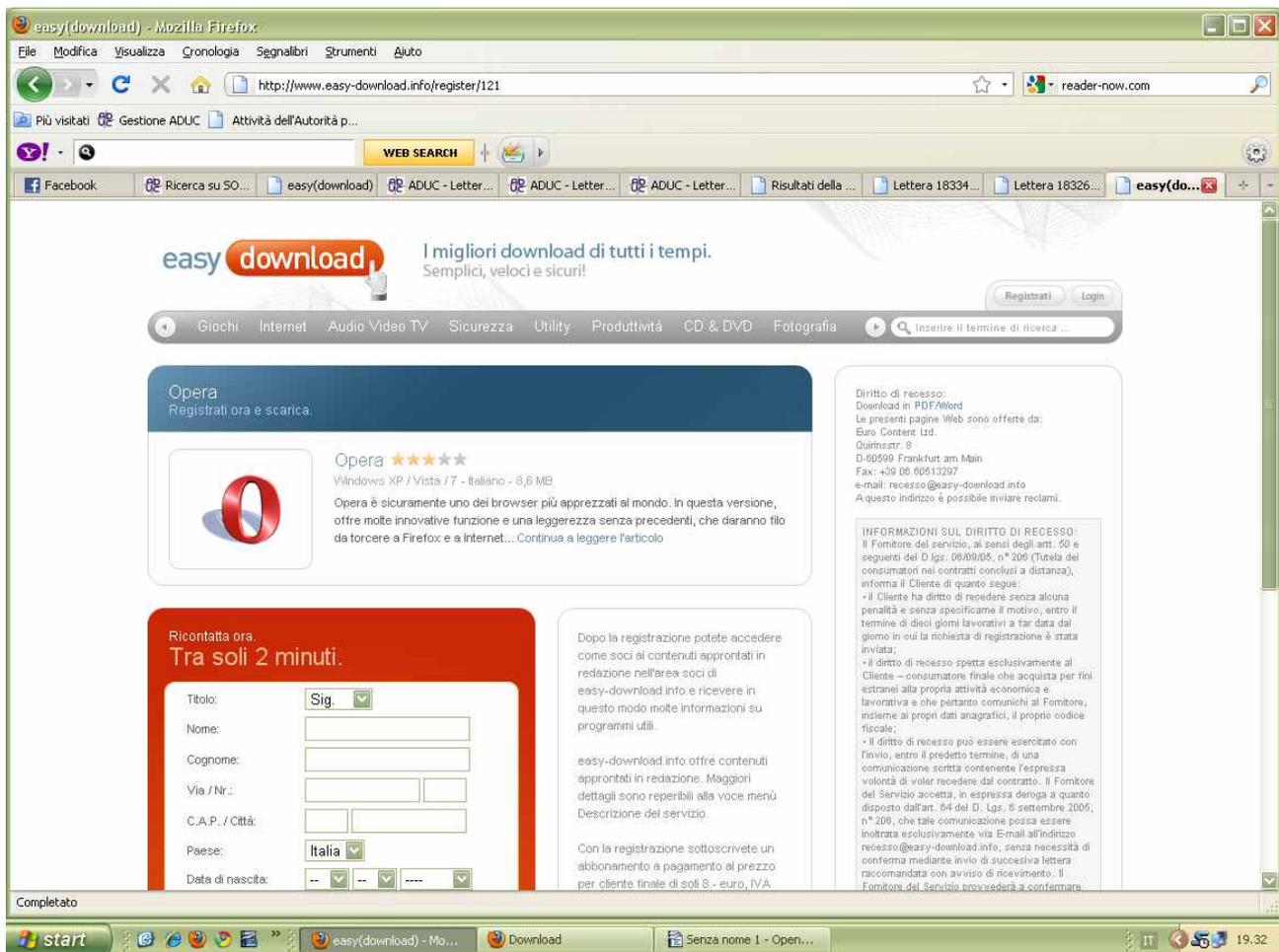
Privo di virus
★★★★★

Privo di spyware
★★★★★

Scarica ora
Veloce e sicuro

Copyright 2010 opera-now.net. Alle Rechte vorbehalten.

http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm



Queste solo alcune delle segnalazioni che ci sono pervenute dagli utenti (tutte le segnalazioni sono consultabili tramite il motore di ricerca interno al sito dell'Aduc <http://sostonline.aduc.it/ricerca/>):

"Data 20-05-2010 10:52:46 Gestore xxx Mittente yyy

Domanda Buongiorno, scrivo in merito alla presunta truffa di easy-download. So che c'è già un comunicato in merito, ma non riesco a trovare lì un suggerimento per una linea di condotta condivisa.

Tra il 15 ed il 20 aprile 2010 stavo cercando di scaricare da internet il programma acrobat reader. Non ho mai acceduto direttamente alla pagina www.easy-download.info, ma sono finita, tramite link su google, sulla pagina <http://www.reader-now.com>. Da quella pagina, del tutto simile a quella del sito di Acrobat Reader, sono stata indirizzata alla pagina <http://www.easy-download.info/article/13>.

Poiché veniva richiesta una registrazione sul sito per poter scaricare il programma, devo avere immesso i miei dati (nome, cognome e indirizzo email giusti, indirizzo di casa sbagliato).

Scioccamente probabilmente non ho letto le condizioni di adesione, perché mi è noto il fatto che il programma che mi apprestavo a scaricare è gratuito.

Soltanto dopo qualche giorno ho ricevuto una email di conferma della registrazione (non c'era scritto da nessuna parte che fosse una email di attivazione della registrazione) con un link da cliccare per accedere al servizio del sito.

Dopodiché io non ricordo di aver scaricato nulla, perché mi sono accorta di essere un sito non ufficiale. Certo è che nella cronologia dei miei donload non c'è assolutamente nulla che provenga da quel sito.

In data 17 maggio 2010, mi è arrivato un sollecito di pagamento di 96 euro per aver sottoscritto un contratto con questa easy-download. Soltanto che io non ho mai scaricato nulla e, anche se lo avessi fatto, avrei scaricato un software gratuito.

Centinaia di altre persone hanno subito lo stesso trattamento per aver scaricato programmi normalmente gratuiti (openoffice, VLC media player, antivirus gratuiti...) e scrivono di essere stati indirizzati lì cliccando sui primi risultati della ricerca su google per quei programmi. Non si possono vendere programmi gratuiti!!

Peraltro, poiché l'indirizzo di posta non è certificato, in base a cosa devo ritenermi vincolata ad un contratto che qualcun altro potrebbe aver sottoscritto al mio posto, con un indirizzo di posta fasullo?

Il vostro comunicato in merito alla questione

(http://www.aduc.it/comunicato/gratis+praticamente+inesistente+internet+fax_17487.php),

suggerisce di denunciare la questione all'antitrust.

Stamattina ho segnalato il comportamento scorretto all'Antitrust, che però non può consigliarmi cosa fare, in attesa di una pronuncia dell'Autorità che non arriverà prima di mesi.

Riusciamo a stabilire una condotta condivisa da tenere?

Data 18-05-2010 17:05:46 Gestore xxx Mittente yyy Domanda Salve!!Qualche giorno fa mi sono registrata ad un sito di downloads <http://www.easy-download.info/register>, dove effettivamente sono specificate le condizioni di contratto e di recesso;io però o non ho letto con attenzione oppure ci sono arrivata (a registrarmi)da un'altra pagina che però non riesco a rintracciare (comunque convinta che fosse gratuito, a torto o a ragione).Fatto sta che essendo passati i 10 giorni in cui è possibile effettuare il recesso, mi arriva una mail in cui mi chiedono il pagamento di 96,00€.Ora io sì ho forse accettato solo con una spunta su "accetto le condizioni", ma non ho lasciato codice fiscale, dati bancari, niente e soprattutto non sono interessata al servizio. Devo pagare o c'è qualcosa che non torna??Allego mail ricevuta. Grazie mille!!!

Data 15-05-2010 10:30:11 Gestore xxx Mittente yyy Domanda Buongiorno

Mi trovavo su www.google.it e stavo facendo una ricerca per un programma clicco su un link e vengo indirizzato su: www.vlc-player-now.com

(premetto che non si fa alcun riferimento a pagamenti o registrazioni) dove il sito spiega in breve le caratteristiche del prodotto.

Clicco sul pulsante "SCARICA ORA VELOCE E SICURO" e vengo reindirizzato al sito www.easy-download.info/register/4 e non alla home page del sito:www.easy-download.info dove c'è scritto molto grande che si paga mentre nell'indirizzo: www.easy-download.info/register/4 è tutto poco leggibile e scritto in grigio chiaro che si confonde con il fondo bianco.

Compilo il form e avvio la registrazione.

1)Dopo di che mi arriva una email in data 22/04/2010 che dice: Il vostro ordine è stato accettato alle nostre Condizioni Generali di Vendita e che l'e-mail ha valore di conferma d'ordine da parte del

nostro servizio. Cioè si diventa soci già inserendo i dati nel form sopra indicato perché non c'è nessun link che dice: questa email ti e' stata inviata dal sistema in seguito alla richiesta di registrazione al sito www.easy-download.info Per confermare la registrazione e' sufficiente cliccare sul link sottostante.

2)Esempio: chiunque senza volerlo può diventare socio basta che:

- una persona si metta sul mio posto di lavoro e usi il mio pc

- vada sul sito www.easy-download.info/register/4

- compili il form con i miei dati, e-mail personale e accetti le condizioni d'uso

- Se il proprietario dell'email non entra entro 10giorni verrà automaticamente fatto socio e quindi di dover pagare l'abbonamento annuale.

Passano i 10giorni dal poter recedere e il giorno 09/05/2010 mi arriva un sollecito di pagamento con l'indirizzo IP da dove è stato compilato il form cioè dal mio pc la fattura da pagare era entro il 17/05/2010 tramite SEPA / bonifico UE ad un conto bancario da loro indicato.

Il giorno 11/05/2010 entro nel sito e provo cancellare la registrazione ma mi arriva una email che rifiuta la cancellazione perché sono scaduti i 10 giorni.

DOMANDE:

- E' normale una procedura simileVEDI PUNTO 1) cioè solamente con la compilazione

del form si diventa soci?

- Cosa mi consigliate di fare?

- Io mi sono collegato dal lavoro e hanno l'indirizzo IP del mio computer aziendale. Ho controllato su internet e l'indirizzo IP citato nella fattura mandatami risulta proprio della mia azienda

- L'azienda può avere avere fastidi in merito?

- L'azienda potrebbe licenziarmi anche se il software che stavo cercando era per migliorare il lavoro che eseguo?

- Impotante: erroneamente al momento dell'iscrizione a questo sito easy-download non ho inserito i miei dati personali veri sono tutti sbagliati me ne sono accorto dopo (forse ero sovrappensiero) quindi la fattura è sbaliata ma hanno l'indirizzo IP dell'azienda che è giusto. Tramite l'indirizzo IP possono chiedere pagamenti?

In attesa di un vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data 07-05-2010 09:07:03 Gestore xxx Mittente yyy Domanda In data 7/4/10 cercavo di scaricare il programma antivirus gratuito AVG Antivirus per il mio nuovo computer. Dopo una serie di link che mi direzionavano su siti diversi sono capitato su easydownload.it; credendo che fosse il solito portale per scaricare programmi gratuiti mi sono registrato inserendo soltanto nome, cognome, indirizzo e mail ed ho scaricato il programma. Ammetto di non aver letto attentamente tutte le condizioni della registrazione. Dopo dieci giorni mi arriva una mail da easydownload.it che mi sollecita a pagare 96 Euro ora ed altri 96 euro tra un anno poichè avrei sottoscritto con loro un contratto solo per il fatto di essermi registrato. Tutti i dettagli delle mail che ci siamo scambiati sono nel file allegato. Credo onestamente di non dover pagare proprio niente, visto che il programma che ho scaricato è gratuito, quindi nessun servizio particolare mi è stato erogato; e comunque le clausole contrattuali sono scritte in maniera assolutamente non chiara e trasparente ma in maniera che risultino di difficile lettura (vedi il sito <http://www.easy-download.info/register/29>). Mi date un parere riguardo la questione: è giusto pagare o devo oppormi?

Grazie in anticipo

Per riassumere, questa – a nostro avviso - la dinamica della pratica commerciale scorretta e ingannevole:

- 1) Eurocontent apre il sito internet <http://www.easy-download.info/>
- 2) Crea una homepage chiara e trasparente, che però verrà consultata solo da chi accede direttamente al sito;
- 3) Eurocontent compra da Google il servizio Adwords, comparando quindi con le chiavi di ricerca individuate e indicata a Google (nomi di software scaricabili gratuitamente) come primo link nella pagina dei risultati per quella determinata ricerca;
- 4) il link pubblicizzato a pagamento su Google conduce ad una pagina ponte che induce l'utente a proseguire la navigazione per scaricare gratuitamente il software;
- 5) nella pagina ulteriore si accede alla pagina di registrazione del sito easydownload;
- 6) l'utente, certo che il software è gratuito si registra senza prestare attenzione al sito sul quale si trova, e senza leggere le clausole scritte in caratteri piccoli, poco evidenti (grigio su bianco);
- 7) una volta registratosi riceve una mail con le credenziali per l'accesso, mail che non contiene alcun riferimento all'onerosità della registrazione;
- 8) solo dopo che sono decorsi i termini per l'esercizio del diritto di recesso Eurocontent richiede il pagamento del servizio. Solo ora dunque, gli utenti scoprono di essersi registrati su un sito a pagamento.

Tanto premesso, l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a Euro Content Ltd. - in persona del legale rappresentante pro-tempore - la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate. Ritenuto e considerato la particolare insidiosità del messaggio promozionale, ricorrendone i presupposti di gravità e scorrettezza, voglia l'Autorità valutare la possibilità di emettere provvedimento motivato di sospensione della pratica commerciale prima o in corso d'istruttoria, oltre a sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 9 giugno 2010
Vincenzo Donvito
Presidente Aduc

Vincenzo Donvito