

2 febbraio 2012 13:49

Vendite online scorrette ed aggressive? Emg srl denunciata all'Antitrust

di [Emmanuela Bertucci](#)



Oggetto: **denuncia di condotta commerciale aggressiva e scorretta da parte della**

societa' EMG Srl

L'Aduc, denuncia ed espone quanto appresso.

Diversi utenti dell'Aduc hanno chiesto consiglio all'associazione in merito ad alcune pratiche commerciali tenute dalla **societa' Emg Srl** (<http://www.emg-srl.com>), (<http://www.emg-srl.com>) con sede legale e operativa in Santa Maria Maddalena (RO), Via Carducci, 36 Tel. 0425-1887103- Fax 0425-1887106 – email e.m.g.srl@tiscali.it, c.f. 01417160296, P.IVA 01417160296., societa' che si occupa prevalentemente di vendita online di prodotti audio/video, telefoni cellulari, computer e altri prodotti tecnologici avvalendosi del sito internet <http://www.emg-srl.com/>

VICENDA A

- L'utente in data **25 luglio 2011 ordinava sul sito internet della EMG S.r.l. (www.emg-srl.com) il prodotto Nokia C5-00, versando la somma di € 118,00** tramite carta di credito;
- il prodotto veniva consegnato in data 2 agosto 2011, ma ne veniva prontamente contestata la conformita', **poiche' il telefono era privo di batteria**. L'utente inviava una mail di **segnalazione** alla Società (Allegato 1), e veniva contattato telefonicamente dal centro assistenza, che garantiva l'invio di un prodotto sostitutivo entro il 05/08/2011;
- il consumatore - non essendo pervenuto il prodotto sostitutivo e non avendo avuto riscontro alle telefonate e alla mail del 04/08/2011 (Allegato 2) - **provvedeva a rispedire tramite pacco raccomandato il prodotto non conforme** nella confezione originale, allegando una lettera firmata (Allegato 3) e copie della nota di consegna, della fattura e dello scontrino (Allegato 4). Lo stesso giorno inviava una mail alla EMG S.r.l. (Allegato 5) **chiedendo un rimborso totale di €127,95**, comprensivo della cifra corrispondente all'ordine (€118,00) e delle spese sostenute per rispedire il prodotto. Il plico veniva ritirato dalla EMG in data 9 agosto 2011 (come da cartolina di avviso di ricevimento, Allegato 6);
- **la EMG**, contattata telefonicamente dal consumatore il 20 agosto 2011 e il 5 settembre 2011, **garantiva il rimborso entro il 7 settembre 2011**;
- in data 19 settembre 2011, non avendo ricevuto il rimborso, il consumatore inviava l'ennesima mail con richiesta di chiarimenti, anche questa rimasta inevasa dalla societa' (Allegato 7);
- seguivano diverse telefonate (nel periodo 21/29 settembre 2011) con il centro assistenza, il quale la prima volta garantivo che il rimborso era in lavorazione e la seconda che era stato effettuato, e che avrebbero quindi immediatamente scritto per confermare l'operazione. Finche' dietro consiglio dell'associazione esponente il consumatore, **in data 8 ottobre 2011**, inviava alla EMG S.r.l. una **raccomandata A/R di messa in mora per la restituzione della cifra di €127,95 entro 15 giorni** dal ricevimento della stessa (Allegati 8-9);
- **in data 10 dicembre 2011** l'Aduc, su richiesta del consumatore inviava una nota (Allegato 10) via mail e via fax alla EMG S.r.l., per proporre una risoluzione bonaria della questione al fine di evitare il ricorso al Giudice di Pace, chiedendo di corrispondere un rimborso pari a €227,95 a copertura anche delle ulteriori spese e fastidi sostenuti. La Società rispondeva via mail (Allegato 11) dichiarando che a loro risultava effettuato uno storno della cifra, e garantendo di effettuare un controllo entro il 12/12/2011 (con comunicazione dell'esito) con eventuale invio di un assegno pari a €127,95. Nella stessa mail la Società dichiarava, diversamente dai fatti, di non avere avuto più contatti con il consumatore da Settembre;
- **in data 19 dicembre 2011**, il consumatore inviava l'ennesima mail di sollecito (Allegato 12) e nel pomeriggio dello stesso giorno **pubblicava una recensione del negozio EMG S.r.l. sul sito di opinioni www.ciao.it descrivendo brevemente quanto avvenuto** (Allegato 13). Navigando su tale sito leggeva inoltre di altre esperienze molto simili alla sua, e di casi in cui **gli autori dichiaravano che dopo la pubblicazione erano stati contattati dalla Società, che li aveva minacciati di querela per diffamazione se non avessero rimosso la recensione** (l'Allegato 14 riporta alcune di queste recensioni). In effetti **pochi minuti dopo la pubblicazione dell'opinione, sulla pagina della stessa compariva un messaggio da parte della EMG S.r.l. che negava l'esistenza di un caso simile. Pochi minuti dopo il consumatore veniva contattato telefonicamente dalla EMG Srl per 2 volte.**

- **Nella prima telefonata** una persona che si presentava come amministratore della EMG S.r.l. (senza però presentarsi con nome e cognome) **minacciava il consumatore di querela** nel caso in cui non avesse rimosso il commento sul sito www.ciao.it: lo scritto a suo dire riportava informazioni menzognere dal momento che - a detta sua - l'assegno di €127,95 di cui alla mail di risposta all'Aduc era stato spedito con posta Assicurata in data 16/12/2011 (informazione poi smentita dai fatti);

- **Nella seconda telefonata**, pochi minuti dopo, una persona che si è presentata come proprietario di EMG S.r.l. (neanche lui ha dichiarato il suo nome) cercava di modi di convincere il consumatore a rimuovere la recensione dal sito www.ciao.it: **oltre a ribadire la minaccia di querela**, chiedeva di fornirgli un codice IBAN affinché potesse effettuare un bonifico pari a € 50,00 come quota aggiuntiva all'assegno di €127,95 per i disagi subiti, ma tale bonifico sarebbe stato effettuato solo in caso di rimozione della recensione;

- il giorno successivo, 20 dicembre 2011 EMG S.r.l. Inviava al consumatore e all'Aduc una mail (Allegato 15) contenente in allegato due note: una (Allegato 16) indirizzata al consumatore con la quale si comunica che la Società è prossima a presentare querela per diffamazione a suo danno; l'altra (Allegato 17) indirizzata all'Aduc come nota di trasmissione di un assegno pari a €118,00. Si noti che l'assegno di cui si parla è lo stesso che secondo quanto dichiarato nel corso delle telefonate del giorno precedente doveva essere stato già spedito in data 16/12/2011 e doveva risultare di importo pari a €127,95; solo dopo l'intervento dell'associazione, e la recensione sul sito [ciao.it](http://www.ciao.it), perveniva l'assegno di rimborso – in data 21 dicembre 2011 – relativo però al solo costo dell'oggetto, non anche comprensivo delle spese di spedizione da parte del consumatore né delle somme richieste a titolo di risarcimento dei danni subiti; di conseguenza, il 22 dicembre 2011 il consumatore aggiornava la recensione sul sito [ciao.it](http://www.ciao.it). L'attuale versione (Allegato 18) è visionabile alla pagina: http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1364958/SortOrder/2 (http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1364958/SortOrder/2)

VICENDA B

Identica vicenda e' accaduta ad altro utente del sito Aduc, che chiede consiglio all'associazione su cosa fare

(http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_240360.php

(http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_240360.php)):

"Buongiorno,

*il 2/01/2012 ho acquistato e pagato con carta di credito dal sito EMG srl (<http://emg-srl.com>) 6 articoli del valore di 300€. La merce mi è stata recapitata dopo 14gg ma con **2 oggetti sbagliati**. Ho provato quindi a contattare il venditore in vari modi, via mail ma ad oggi **non ho ricevuto** alcuna risposta, telefonicamente ma le linee risultano quasi sempre staccate o irraggiungibili. **Nell'attesa ho lasciato sul famoso sito www.ciao.it il seguente commento:** (Ho avuto un'esperienza sicuramente negativa! Ho ordinato il 2 Gennaio 6 oggetti del valore di 300 euro. La merce è arrivata a rate, prima un scatola con un solo pezzo, dopo 14 giorni ho ricevuto la merce restante ma con 2 oggetti sbagliati. Se non bastasse da 2 giorni non ho nessuna risposta via mail e le linee telefoniche sono staccate o non rispondono. Burla delle burle alle 4e30 staccano i telefoni e entra il disco che ti dice che il centralino è attivo fino alle 5e30. FATE VOI!!!! SE NON RISPONDONO ENTRO CINQUE GIORNI NON ESCLUDO DI PASSARE ALLE VIE LEGALI!!!! In sintesi non consiglio assolutamente di avere a che fare con questo sito e per quanto mi riguarda, una volta finita la transazione, non comprerò mai più nulla da loro.)*

Immediatamente dopo la pubblicazione alle ore 8e30 di sera sono stato contattato del venditore che senza presentarsi di persona ha incominciato a inveire e a minacciarmi di intraprendere azioni legali per diffamazione se non avessi rimosso mio commento.

Io spero sia mio diritto esprimere una opinione su una vicenda per me così negativa e mi sento altrettanto in dovere di informare eventuali altri clienti di quando è accaduto per tutelarli, ma dato le pesanti accuse che mi sono state rivolte chiedo cortesemente a voi informazioni in merito alla vicenda.

Grazie della cortesia."

Questa la risposta di Aduc:

"lei ha diritto a riparazione, sostituzione o rimborso dei soldi. Qui la legge in merito:

http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php

(http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php)

Sul suo diritto ad esprimere opinioni relativamente al servizio, se non ha offeso o diffamato il venditore ma solo espresso la situazione che si è determinata nel suo caso, la incoraggiamo a non rimuovere il commento e, nel caso, a fare una denuncia all'Antitrust per pratica commerciale scorretta."

VICENDA C

“Cara ADUC,

vi inoltro questa mail a seguito di una spiacevolissima esperienza con un negozio online. Vi spiego brevemente (per quanto possibile) la situazione.

In data 9 gennaio 2012, acquistai uno smartphone HTC modello Desire S presso lo store online EMG s.r.l. (www.emg-srl.com http://www.emg-srl.com/product.php?idx=3366&linkid=) conscio del fatto che sul portale, l'oggetto era ed è tuttora segnalato come completamente disponibile. Ad oggi (1 febbraio 2012) nulla mi è stato ancora consegnato, anzi, la storia si sta prolungando da troppo tempo e, i comportamenti sospetti di tale ditta mi fanno pensare al peggio. In primo luogo sono state ripetute numerose informazioni contraddittorie dai signori di EMG tramite mail (tutte salvate che vi metto in copia per farvi un'idea), in secondo luogo, a seguito di un feedback negativo sul sito ciao.it venni contattato dal socio tal XXX che con fare minaccioso, prometteva una querela nei miei confronti a causa appunto del feedback negativo. Tale feedback che potete vedere a questo indirizzo: http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1373808 non contiene affermazioni ingiuriose o diffamanti, tale pratica di telefonare ai clienti e minacciarli pare essere molto diffusa come testimoniano numerosi sfortunati utenti che hanno avuto a che fare con tali signori.

In data odierna (1 febbraio 2012) ho inviato tramite PEC e tramite raccomandata A/R a EMG srl la comunicazione di recesso che potete vedere in copia allegata, ricordando ai signori che se il rimborso non avverrà nei termini stabiliti dalla legge (30 giorni) mi vedrò costretto a rivolgermi alle autorità competenti.

Pertanto chiedo il vostro supporto sui successivi passi per far valere i miei diritti di consumatore e riavere i soldi spesi per un telefono mai ricevuto indietro.

Allego:

- copia della lettera di recesso

Copia delle comunicazioni via mail tra me e EMG srl

Copia delle comunicazioni tra me e SDA corriere espresso

Copia della pagina web nella quale risulta il mio ordine, la data di acquisto e l'inesistenza della spedizione.

I suddetti files sono stati uniti in un unico pdf per poterli allegare alla presente.

Ringraziandovi infinitamente per il tempo concessomi, resto in attesa di vostre comunicazioni e colgo l'occasione per porgervi cordiali saluti e l'augurio di una buona giornata.

M.C.”

Si vedano gli allegati cui il consumatore fa riferimento (allegato 19).

VICENDA D

Qualcosa di molto simile accade ad altro utente che si rivolge a Aduc (http://sosonline.aduc.it/lettera/rimborso+acquisto+telefonino_232952.php (http://sosonline.aduc.it/lettera/rimborso+acquisto+telefonino_232952.php)):

“In data 03/06/2011 ho **acquistato** pagando con carta di credito un telefonino mod. Motorola Aura al prezzo di **592,50 Euro** sul sito www.emg-srl.com dalla ditta EMG.

Dopo i 5 giorni dal pagamento li contatto per sapere della spedizione e **dopo innumerevoli e-mail e telefonati in data 20/6/2011 mi mandano il codice della spedizione, da eseguire con TNT. Contatto la TNT e mi dicono che il prodotto non è mai stato preso in carico perche' non affidato dalla ditta. In data 21/6/2011 mi telefonano e mi avvisano dell'impossibilita' della spedizione in quanto il prodotto non è piu' disponibile e accetto lo storno dell'operazione. Da allora nonostante la mia insistenza telefonica e le innumerevoli e-mail non mi arriva nulla. Sono tuttora in attesa dei miei soldi. Gentilmente sapreste consigliarmi? Cosa devo fare per riavere i miei soldi?**

Grazie!”

La società Emg Srl ha posto in essere, ad avviso della associazione scrivente una **pratica commerciale scorretta nella fase di post vendita**, caratterizzata da **scarsa diligenza professionale e dal tentativo di far desistere il consumatore dalla richiesta del rimborso** che legittimamente gli spetta omettendo di rispondere a mail e raccomandate, salvo poi rispondere solo a seguito dell'intervento di una associazione di consumatori. Il rimborso

(peraltro parziale, poiche' non comprensivo delle spese di spedizione anticipate dal loro cliente) **e' giunto sei mesi dopo la prima richiesta, e solo dopo l'intervento dell'Aduc, ma soprattutto dopo la recensione negativa sul sito Ciao.it.**

La **pratica commerciale descritta nella vicenda A e' finalizzata a falsare il comportamento economico del consumatore, nella speranza che "per stanchezza" rinunci al rimborso.** La prima risposta alle comunicazioni del consumatore e' arrivata solo in data 10 dicembre 2011, dopo l'intervento dell'associazione (pag. 8 dell'allegato). E peraltro riporta informazioni non vere, come poi i fatti dimostreranno. La societa' sostiene di aver gia' rimborsato la somma pagata dal consumatore, salvo poi inviare l'assegno – di importo diverso rispetto a quello indicato nella missiva del 10 dicembre) solo in data 20 dicembre.

Nelle **vicende** contrassegnate dalle lettere **C e D**, il tentativo di falsare il comportamento commerciale del consumatore avviene **rassicurandolo sull'avvenuta spedizione della merce tramite corrieri (le societa' TNT e SDA) che poi negheranno al consumatore di avere in carico la consegna del loro plico.**

Scorretta e aggressiva appare anche la seconda pratica commerciale posta in essere dalla societa' EMG Srl nelle vicende A, B e C, consistente nel contattare telefonicamente i propri clienti scontenti che hanno raccontato i problemi avuti con la societa' sul sito di recensioni www.ciao.it, chiedendo loro con insistenza, toni aggressivi e minaccia di querele la modifica della recensione.

E cio' a maggior ragione se si considera che sulla stessa homepage del sito della societa' e' riportato il link al sito web www.ciao.it con la dicitura "raccomandato dai consumatori!". La societa' espone in bella mostra sulla propria home page il logo (con link) al sito di recensioni, volendo in questo modo rassicurare i potenziali clienti: se la stessa societa' "esibisce" il logo di [ciao.it](http://www.ciao.it) vuol dire che non teme commenti negativi su quel sito poiche' non ce ne sono. E se non ce ne sono vuol dire che tutti i clienti sono soddisfatti.

Ma e' ben plausibile che molti consumatori, gia' clienti insoddisfatti della societa' che abbiano pubblicato commenti negativi sul sito di recensioni nominato, intimiditi dalle telefonate da parte della societa' con cui si minacciano querele abbiano effettivamente modificato o eliminato la recensione pur senza che il problema, inadempimento, mancato rimborso siano stati effettivamente risolti.

Tali comportamenti sono quindi idonei a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori che non avendo ancora proceduto all'acquisto, visitano www.ciao.it, e sulla base delle recensioni di altri consumatori decidono se procedere alla transazione o meno. La pratica descritta e' in questo senso, ad avviso dell'Associazione scrivente, idonea ad alterare sensibilmente la capacita' del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo pertanto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Tanto premesso, l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a EMG Srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate.

Ritenuto e considerato la particolare insidiosità delle pratiche commerciali poste in essere, 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 societa' responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 2 febbraio 2012

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc