

3 febbraio 2012 11:44

Pratiche commerciali scorrette. Aduc denuncia Emg all'Antitrust

di [Emmanuela Bertucci](#)



E' stata depositata ieri all'Antitrust una denuncia per pratica commerciale scorretta nei confronti di un'azienda che vende in web prodotti tecnologici. La Emg srl e' stata piu' volte segnalata dai consumatori sul sito dell'Aduc per intralci e boicottaggi a pratiche commerciali che rispettassero il codice civile e del consumo.

Quattro le vicende che sono state portate ad esempio nella denuncia.

Vicenda A: tra luglio e dicembre 2011 (parziale rimborso), che ha dato il via a questa denuncia. Telefonino non conforme: il consumatore riesce ad avere il rimborso (parziale) solo dopo cinque mesi, dopo vari abbocchi telefonici ed epistolari in cui, alle sue sollecitazioni e intimazioni anche attraverso l'Aduc, veniva risposto con bugie su assegni inviati e mai partiti. Il tutto con minacce di non-rimborso se il consumatore non avesse cancellato le proprie rimostranze/opinioni (espresse in modo a nostro avviso civile e non in violazione del codice penale) sul sito web indipendente Ciao.it di commenti sulla qualita' dei servizi di chi vende online.

Vicenda B. Gennaio 2012. Praticamente simile alla Vicenda A ma, per quanto ne sappiamo, al momento senza nessuna novita' per il rimborso (neanche parziale).

Vicenda C. Gennaio 2012. Oggetti che a distanza di un mese, ad oggi non sono stati ancora consegnati nonostante gli impegni presi e ribaditi dal venditore che, come nei casi precedenti, ha minacciato di querela il consumatore che civilmente commentava in web il disservizio.

Vicenda D. Relativa al 2011, ma non le medesime dinamiche delle altre vicende.

La denuncia all'Antitrust cosi' conclude nelle proprie deduzioni e nell'invito all'Autorita' perche' intervenga e sanzioni la Emg:

La societa' 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.

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 assicurandolo 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 assicurare 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 società 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 è in questo senso, ad avviso dell'Associazione scrivente, idonea ad alterare sensibilmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo pertanto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Qui il testo completo della denuncia all'Antitrust

(http://www.aduc.it/articolo/vendite+online+scorrette+aggressive+emg+srl_19942.php)