

Oggetto: integrazione denuncia di condotta commerciale ingannevole, aggressiva e scorretta della società' Emg Srl, 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

L'Aduc, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it. P.Iva 02149860484) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, a firma del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito,

ad integrazione della denuncia di condotta commerciale ingannevole, aggressiva e scorretta della società' Emg Srl, già inviata all'Autorità in data 2 febbraio 2012 fa presente che negli ultimi due mesi le segnalazioni pervenute all'associazione in merito alle pratiche commerciali contestate sono aumentate considerevolmente rispetto alle 4 iniziali e riguardano non solo il sito www.emg-srl.com ma anche il sito <http://www.marygame.it/>, anch'esso di proprietà di Emg Srl.

Si riportano di seguito le segnalazioni ricevute, con in calce l'indirizzo web ove reperirle direttamente:

1) “salve

diversi mesi fa (agosto 2011) ho acquistato online dal sito www.marygame.it dopo molte telefonate ed email **non ho ricevuto gli articoli** e così ho provveduto ad inviare disdetta dell'ordine con la richiesta di rimborso. ad oggi 20-03-12, **dopo una raccomandata di messa in mora del mio legale e denuncia di truffa ai carabinieri, si rifiutano di emettere il rimborso continuando a rimandare con scuse di ogni genere.** come posso ottenere il dovuto rimborso?

cordiali saluti”

http://sosonline.aduc.it/lettera/marygame_244585.php

2) “E' incredibile ! Ho fatto un reso , in quanto il **cellulare inviatomi non era del colore ordinato e non ostante le rassicurazioni ,non mi è stato mai accreditato l'importo dovuto** . Lo strano è che **ogni volta mi danno rassicurazioni riguardo l'accredito , ma in realtà : nulla** . Questo acquisto è stato effettuato nel maggio del 2011 , ma a quasi un anno : nulla . Ciò che inviai a loro ultimamente chiarisce maggiormente,ecco cosa scrissi : "Sono perplesso ,questa è l'ennesima mail in cui si promette il rimborso e un contatto che non avvengono . Anche telefonicamente mi si assicura l'invio dell'assegno e poi mai nulla arriva . L'opinione di chi è a conoscenza di questa vicenda è che io sia un ingenuo . Ma io non riesco a capire , rispetto all'esiguità della somma da stornare (150 euro circa) come una società ben inquadrata come la vostra , con un ottimo riscontro presso i consumatori , un ottimo feedback possa pensare di arricchirsi col mio misero dovuto . Sono perplesso perchè ne colgo un'altro aspetto . Le numerose persone che lavorano per voi (ormai conosco xxx, e il signor xxx e tutti gli altri di cui non ricordo il nome) , penso siano orgogliosi e ottimisti verso il futuro del posto di lavoro ; cosa posson pensare di una amministrazione che non rimborsa quei pochi citi ad xxx? Quanto potrà durare una simile politica commerciale e dove potrà condurre ? Sono perplesso , per le mie conoscenze d'economia tutto ciò è un fattore antieconomico , che non paga . Mi son sempre dimostrato cortese e paziente , al limite della dabbenaggine , ma ora vorrei una precisa e sincera presa di posizione da parte vostra " A seguito questa email ebbi la solita rassicurazione , purtroppo vana . Cosa ne pensate ? e cosa potrei fare ? Penso ormai ben poco , ma che almeno questa mia testimonianza ,veramente reale ,possa servire e far riflettere.”

http://sosonline.aduc.it/lettera/marygame_244565.php

3) “Spett.le ADUC, sono purtroppo incappato anch’io nel sito di vendita Marygame (EMG srl) e qui sotto vi racconto la mia esperienza. Quando ho visto che avete denunciato all’AGCM il comportamento scorretto di questa società ho fatto altrettanto e ora vorrei anche fare denuncia alla polizia postale (sono i carabinieri?) Veniamo ai fatti

In data 21-11-2011 **acquistavo con bonifico** della stessa data un cellulare nokia 5800 navigation (importo di € 162 oltre a E 7.50 per spese spedizione) che sul sito era **dato come disponibilità ottima. Nonostante prima di confermare l’ordine avessi telefonato per accertarmi della reale disponibilità il telefono dopo otto giorni non era ancora arrivato.** Ho cominciato così a sollecitare e venivo regolarmente rassicurato dell’imminente spedizione ma nulla ricevendo e su loro suggerimento il 14.12.2011 **mi vedevo costretto ad annullare l’ordine** richiedendo il rimborso. Mi chiesero il numero di postepay per riaccreditare l’importo ma con mia sorpresa **non solo non ho ricevuto il rimborso ma il 21-12 mi vedo recapitare un cellulare diverso da quello ordinato.** Arrabbiatissimo mando una mail alla emg avvisandoli che ritornavo il cellulare e che in mancanza del rimborso nei termini di legge avrei fatto denuncia alla polizia postale. La risposta fu di non arrabbiarmi che non appena avessero ricevuto di ritorno, il cellulare avrebbero provveduto immediatamente al rimborso. Le poste hanno recapitato alla EMG il cellulare in data 27.12.2011 e pertanto dopo vari solleciti la società mi comunicava che avrebbe provveduto al rimborso nei termini di legge e perciò entro il 26.1.2012. Trascorso il tempo, ricontattavo EMG per conoscere numero e data della spedizione del mio rimborso ma invano

In data 14/2 ho sporto denuncia all’AGCM e inviata lettera di messa in mora alla società. Dopo vivaci scambi di e-mail mi **comunicavano in data 18-2 di aver inviato l’assegno tramite corriere SDA. L’assegno mi è stato consegnato unitamente a una lettera, dal corriere SDA danneggiato, mancante del numero di conto corrente, e senza neppure la busta che lo conteneva e pertanto non è negoziabile.** (vedi allegato) **Dopo avere più volte sollecitato e minacciato di consegnare l’assegno alle autorità competenti, sono stato contattato telefonicamente dalla emg che assicurava l’invio di raccomandata contenente nuovo assegno** nella giornata del 7/3 massimo il giorno successivo. Naturalmente **non ho ricevuto nulla** nonostante avessi richiesto di inviarmi numero e data della raccomandata. A questo punto chiedo consiglio a voi perché non so cos’altro fare. Posso chiedere un vostro intervento? In attesa ringrazio e invio cordiali saluti

p.s con il numero di P.IVA non ho trovato iscritta alla CCIAA di RO ne’ Marygame né EMG, ho trovato solo l’iscrizione di xxx (firmatario del mio assegno) con una partita IVA diversa allego copia assegno e lettera di trasmissione

Gaetano, da Agrate Briana (MB)

http://sosonline.aduc.it/lettera/emg+mancato+rimborso_244319.php

4) Il giorno **17/02/12 ho ordinato e pagato** sul negozio emg-srl.com un **articolo dato per disponibile**, per la cifra di 212,10 + con 7,50 di spese di spedizione, per un totale di 219,60. Ricevo subito normale email di conferma dell’ordine.

Il giorno 21/02/12 chiedo informazioni del mio ordine e ricevo la seguente risposta: "le ricordo che approntiamo le ns. spedizioni in circa 5 gg lavorativi successivi all’accredito del pagamento. Eventuali ritardi possono essere dipesi dall’alta richiesta del prodotto. Ci scusi per il disagio."

Il giorno 28/02/12 richiedo informazioni: niente

Il giorno 29/02/12 richiedo ancora informazioni e ricevo risposta: "abbiamo avuto un rallentamento in logistica. Mi dicevano comunque che entro 3-4 gg lavorativi è prevista la spedizione. Sarà mia premura inoltrarle il codice della spedizione appena possibile. Ci scusi nuovamente per il disagio."

Il giorno 07/03/12 non ricevendo ancora notizie dopo 18 giorni scrivo ancora per avere notizie e ricevo risposta: "la spedizione è stata approntata, verrà spedita venerdì."

Il giorno 09/03/12 ricevo email da emg: "con la presente le comunico il codice di spedizione visibile da domani dopo le ore 20:30 sul sito www.sda.it"

Il giorno 12/03/12 ricevo il pacco di Emg contenente non l'articolo da me ordinato e pagato con la spedizione 212,10+ spedizione ma un'altro articolo che sul loro sito riporta tra l'altro il costo di €. 141,40, quindi non solo è il **prodotto è sbagliato ma con una differenza a mio favore di € 70,70.** Ho scritto subito dopo il ricevimento del pacco a Emg per lamentarmi di quanto è accaduto e per sapere come avrebbero affrontato la cosa per ricevere ciò che ho ordinato e pagato e il rimborso; in risposta ho ricevuto la richiesta del mio n. telefonico per essere contattato il giorno successivo.

Contatto ancora non avvenuto.

Di tutto posso fornire le email di contatto e le immagini del sito con il prodotto da me ordinato disponibile il giorno 17/02 e dato ancora disponibile il 12/03 e immagine del prodotto invece inviati con prezzo di molto inferiore all'articolo da me pagato.

Cosa posso fare?

grazie

Alessandro, da Lesmo (MI)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+emg+srl_243962.php)

5) Il 28 novembre 2011 ho ordinato un cellulare, pagato con carta di credito sul sito di marygame.it (gruppo EMG SRL). All'inizio sembravano gentili, **dicendo che c'erano problemi di disponibilità anche se nel sito diceva che la disponibilità del prodotto era ottima (e tutt'ora dice che la disponibilità è ottima!).**

Con il tempo ogni volta ci mettevano sempre più tempo a rispondere alle mail.

Dopo un mese e mezzo non arriva, anche se mi assicuravano che per Natale sarebbe arrivato sicuramente.

Mi hanno detto che mi avevano inviato un assegno via posta (che non è mai arrivato) e ora che ho inviato per l'ennesima volta via mail i miei dati bancari, mi dicono che devo inviare una raccomandata chiedendo il rimborso. Quindi **dopo 3 mesi e mezzo non mi hanno inviato il cellulare (ormai ne ho comprato un altro in un negozio) e non mi hanno nemmeno rimborsato, oltretutto devo spendere dei soldi per avere il rimborso.** Mi sembra assurdo. Cosa faccio, invio la raccomandata? E se nonostante la raccomandata non mi rimborsano?

Grazie

Roberto, da Talamona (SO)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/problema+rimborso+acquisto+marygame+it_243946.php)

6) Il 15/01/2012 ho acquistato sul sito <http://www.emg-srl.com/> un Samsung Galaxy S II i9100 ad un prezzo totale di euro 397,50.

Ad oggi, nonostante le varie dimostranze rappresentate sia telefonicamente che per e-mail alla EMG srl di Santa Maria Maddalena, **non ho ricevuto l'articolo** pur avendo ricevute varie assicurazioni di immediata spedizione. Pertanto, in mattinata provvederò ad inviare alla EMG srl una raccomandata AR di diffida ad adempiere nella speranza di recuperare quando da me anticipatamente versato.

La descrizione di quanto accaduto e la tempistica degli eventi è meglio descritta nella raccomandata AR innanzi detta e che allego insieme ad alcune comunicazioni di posta elettronica.

Qualora, entro i 15 giorni concessi, la EMG srl non mi consegnerà l'articolo o meglio non mi restituirà la somma versata, sarebbe mia intenzione procedere ad una denuncia da effettuare tramite la Polizia Postale. Inoltre, vorrei pubblicare sul sito www.ciao.it i contenuti della raccomandata.

Cosa mi consigliate?

Resto in attesa di un vostro riscontro e cordialmente vi saluto.

Michele, da Sant'agapito (IS)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/diffida+adempiere+emg+srl_243859.php)

7) Spett.le Aduc,

grazie alle informazioni che ho potuto leggere tramite Vs sito a proposito EMG Srl, mi sono deciso ad inviare in data odierna, via raccomandata A/R che qui allego, il mio recesso e richiesta di rimborso a fronte di un'ordine che non è stato evaso (NB: ordine del 31/01 fatto dal sito di EMG Srl).

La prassi vi è nota.. si paga, si aspetta, si fanno ripetuti solleciti a cui seguono inutili promesse che vengono puntualmente disattese e si continua ad aspettare.

Pertanto, oltre a metterVi a conoscenza di questa ulteriore "disattenzione" al cliente, sono qui a chiedere Vs disponibilità alla tutela legale nel caso la mia richiesta ufficiale venga disattesa da questo "rivenditore" (quindi tra 35 gg circa) e per porVi il quesito di seguito.

Noto che per EMG Srl, come per Marygame che fa capo alla medesima, è **prassi dilungare le consegne ed, in molti casi i rimborsi (fonte Ciao.it). Questa è una pratica che nel mio piccolo giustifico come una mossa del medesimo per acquisire liquidità a tasso 0 senza perciò pagare un tasso bancario. Facendo 2 conti, immagino una giacenza media di 2 mesi per almeno 30.000€ che calcolo su una base di 100 persone che hanno fatto un acquisto medio di 300€ (+o- le recensioni di lamentela che ho letto negli ultimi 2 mesi per entrambe le ragioni sociali).**

Che sia una pratica commercialmente scorretta già lo sappiamo ma vi chiedo, vale la pena di essere segnalata alla polizia tributaria?

Cordiali saluti

Domenico, da Prato (PO)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/recesso+rimborso+emg_243666.php)

8) Salve, acquisto un cellulare e una pen drive da E.M.G. il 12/12/2011, e **pago subito con bonifico. Ai ripetuti solleciti di sapere quando riceverò l'ordine: risposte sempre vaghe.**

Segnalo che l'indirizzo fornito per la spedizione è quello dell'ufficio e che il 23/12 chiuderà per ferie. Fornisco un indirizzo alternativo ma il pacco viene recapitato in ufficio il 27/12 e ritirato da una mia collega, lì per caso era per terminare una lavoro. Rientro dalle ferie il 9/01, **trovo il pacco con all'interno un cellulare diverso da quello ordinato e senza la pen drive.** Dopo vari e inutili tentativi di telefonata e uno snervante scambio di mail con risposte sempre vaghe, dove tra l'altro avverto che se non si risolve mi rivolgerò ai Carabinieri, viene fuori (al telefono) che del cellulare ordinato (sul sito dichiarato disponibile per tutto il tempo) erano arrivati loro "oltre 100 esemplari tutti con software privo della versione in italiano". L'interlocutore si rivela sgarbato e aggressivo e anziché scusarsi e prodigarsi per una rapida soluzione precisa che quello firmato all'inoltro dell'ordine è un contatto, con le sue regole... **chiedo di essere rimborsato e sollecito il ritiro della merce (13/01). Inoltro la richiesta via PEC (15/01/2012) che dopo qualche difficoltà nella ricezione viene accolta. Il giorno 17 mi arriva la pen drive!** Chiedo ripetutamente spiegazioni e indico che il pacco è pronto per il ritiro ma come al solito risposte sempre vaghe e telegrafiche.

Secondo il citato contratto il rimborso avviene entro 30 giorni dal rientro in sede del pacco: aspetto il corriere. Il 31 gennaio il ritiro non è ancora avvenuto: scrivo (01/02) per avere una data esatta, fissata prima al 3/02 e poi al 6/02 quando avviene il ritiro. Al 27/02 nessun segnale da E.M.G.: scrivo varie volte per sollecitare il rimborso. Nessuna risposta. Apprendo dal vostro sito che il mio non è un caso isolato. Il 1/03 sollecito ancora mettendoli al corrente che sono a conoscenza di simili "disguidi" e invio loro il link del vostro sito. Risposta:

"premetto: quella storia la legga tutta....legga anche le risposte dei clienti citati dall'aduc perchè due su 4 hanno già negato ogni cosa contro di noi". Chiedono inoltre di spiegare "in due righe qual'è il disservizio che lamenta e vedo di intervenire".

Riferisco "solo di essere rimborsato". Risposta "ok lo processo nei prossimi 30 minuti e le do risconto...". 6 marzo, ancora nessuna traccia del bonifico, riscrivo e rispondono "...

l'amministrazione le inoltrerà il nr di cro a breve". Ribadisco che l'accredito doveva già essere stato fatto... e rispondono **"Abbiamo provveduto a spedirle un assegno di traenza dell'importo da rimborsare". Sic! Segnalo che i 30 giorni del contratto sono trascorsi e ancora niente**

rimborso. Risposta (07/03) "tra stasera e domattina riceverà l'e-mail di notifica". A una mia mail infuocata di nuovo "confermo l'emissione dell'assegno di traenza". Tutto questo è ammissibile? Cosa devo fare? Saluti
Salvatore, da Nuoro (NU)
(http://sosonline.aduc.it/lettera/srl+politica+commerciale+esemplare_243421.php)

9) Buongiorno, vi scrivo in merito ad un rimborso che non riesco ad ottenere dall'azienda EMG SRL. Dopo aver atteso invano l'arrivo del mio **telefono ordinato il 16 Gennaio**, in data 9 Febbraio è stata ricevuta da parte dell'azienda in questione una mia **raccomandata a.r. con richiesta di annullamento** dell'ordine e rimborso della cifra spesa. In aggiunta, nella stessa raccomandata a.r. diffidavo l'azienda dallo spedirmi qualsivoglia oggetto ritenendo compiuto il diritto di recesso alla ricezione della raccomandata da parte loro. **In data 24 Febbraio l'azienda, che mi ha sempre fatto credere a mezzo mail di stare spedendo un assegno, mi ha spedito il telefono.** Ho informato l'azienda dell' "errore" che hanno commesso e ho richiesto il rimborso entro i termini di legge (9 Marzo) ma la **EMG srl ancora in una mail inviata il 5 Marzo dice che il rimborso avverrà in "una decina di giorni"**. La mia intenzione è ricevere il rimborso e rispedire il telefono all'azienda (nonostante la mia diffida) ma non vedo da parte loro nessuna apertura ad adempiere agli obblighi di legge. Dovrei prima rispedire il telefono nonostante la mia diffida congiunta alla richiesta di rimborso a mezzo raccomandata a.r.? Vi ringrazio in anticipo per il vostro consiglio e rimango a vostra disposizione con la mia disavventura spiegata anche nei dettagli a questo indirizzo http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1379049
Davide, da Concorezzo (MB)
(http://sosonline.aduc.it/lettera/ancora+emg+srl_243256.php)
(http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1379049)

10) In data **21/01/12 ho acquistato** presso il sito www.emg-srl.com un Samsung Galaxy S2 che ho prontamente **pagato** con bonifico bancario.
Ho atteso i tempi di consegna ordinari, ma del telefono neanche l'ombra, nessuna spedizione effettuata.
Ho fatto **diversi solleciti, sia tramite email, sia tramite telefono** comunicando ripetutamente la mia insofferenza per questa situazione. Costantemente mi veniva promessa una pronta spedizione, ma le loro promesse non si sono mai concretizzate.
In data 17/02/12 stufo e irritato dalla poca serietà **ho rilasciato una opinione negativa sul sito ciao.it. Alla stessa ha fatto seguito nella giornata successiva una telefonata da uno dei soci, il quale appariva più preoccupato dell'immagine del negozio** piuttosto che del disservizio arrecato e che ha parlato di problemi logistici di natura non ben determinata. Ad ogni modo ha risposto alla mia opinione riferendo l'effettivo esito della telefonata: un accordo per un rimborso tramite **assegno circolare che avrebbe emesso nella stessa giornata e spedito tramite corriere in data 20/02/12. Oggi è il 5/03/12 e del rimborso neanche l'ombra.** In data 1/03/2012 ho scritto loro una ulteriore email per comunicare come li ritengo totalmente inaffidabili e comunicando ancora una volta la mia intenzione di andare per vie legali. L'indomani ho ricevuto una loro chiamata, tuttavia stavo entrando in sala operatoria e non mi sono potuto trattenere a parlare con loro.
Vorrei un vostro consiglio su come posso comportarmi.
Ringrazio.
Salvatore, da Sinnai (CA)
(http://sosonline.aduc.it/lettera/telefono+cellulare+acquistato+mai+ricevuto_243452.php)

11) ho acquistato uno smartphone in data 8 feb 2012 sul sito [emg-srl.com](http://www.emg-srl.com) pagando con bonifico ; alle mail di sollecito si risponde che l'oggetto è in spedizione ma non si forniscono i dati relativi. come comportarsi? potete eventualmente fornirmi il facsimile per una raccomandata di recesso?

grazie

Maurizio, da Piombino (LI)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online+emg+srl_243129.php)

12) Gentile Aduc, in data 26 luglio 2011 ho **acquistato dal sito web www.emg-srl.com un telefono** Nokia con pagamento anticipato PayPal. **In data 2 agosto 2011 ho ricevuto un telefono differente da quello ordinato.** Ho chiamato immediatamente il rivenditore, ho segnalato l'errore e **mi è stato risposto che avrei potuto esercitare il diritto di recesso con il rimborso della cifra corrisposta**, come previsto dalle condizioni di vendita. Dunque decidevo per il recesso ed effettuavo la spedizione di ritorno. In data 9 agosto 2011 il rivenditore confermava la presa in carico della pratica e che sarebbe stata evasa quanto prima. **Dopo la scadenza dei 30 giorni previsti per il rimborso**, anche dalle condizioni di vendita disponibili sul sito www.emg-srl.com, **il rivenditore ha elencato una serie di problemi per giustificare il ritardo, sempre assicurandomi che il rimborso sarebbe stato effettuato al più presto. Non ho mai ricevuto il rimborso.** In data 10 ottobre 2011 ho inviato una lettera di **diffida con raccomandata A/R** con la quale sollecitavo il rivenditore a provvedere al rimborso. Non ho mai ricevuto risposta. Dunque **mi sono rivolto a un avvocato e ho presentato denuncia alla Polizia Postale. L'avvocato ha contattato il rivenditore con raccomandata A/R per sollecitare un'altra volta il rimborso. Non ho mai ricevuto risposta.** Dopo la denuncia alla Polizia Postale, l'avvocato ha nuovamente contattato il rivenditore con raccomandata A/R per sollecitare un'altra volta il rimborso. Non ho mai ricevuto risposta. Ho anche letto sul vostro sito di altri consumatori raggirati come il sottoscritto che hanno riportato sul sito Ciao.it la loro esperienza, che in seguito a tale segnalazione hanno ricevuto minacce di querela da parte del rivenditore e che però ancora più avanti proprio ad alcuni di questi consumatori il rivenditore ha finalmente corrisposto il rimborso che spettava loro. Vorrei riferire pure io la mia esperienza sul sito Ciao.it e prima di farlo vi chiedo se sia effettivamente legittimo anche per quanto riguarda le mie specifiche circostanze pubblicare su questo sito un messaggio, che naturalmente non sia offensivo né diffamatorio nei confronti del rivenditore, ma che peraltro descriva i fatti per come realmente si sono svolti, e se sia effettivamente inconsistente il rischio di ritorsioni legali da parte del rivenditore, così come mi sembra peraltro già esplicito nei contenuti della vostra denuncia all'Antitrust. E poi vi chiedo se, dopo la denuncia che ho già presentato alla polizia postale, sia opportuno presentare anche da parte mia una denuncia diretta all'Antitrust, o se è invece sufficiente questa segnalazione alla vostra associazione consumatori. E per quanto riguarda questa segnalazione alla vostra associazione, vi chiedo se sia sufficiente questo messaggio e-mail o se invece sarebbe opportuno recapitarvi una raccomandata A/R con documenti del caso allegati. Grazie.

Enrico, da Firenze (FI)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/emg+recesso+mancato+rimborso_243144.php)

13) salve ho subito un disservizio da emg/maygame vorrei sapere se con il vostro posso tutelarmi. in breve il **17/12/2011 ho acquistato un ipad2 di cui ad oggi non esiste traccia.** le loro mail di risposta sempre più confuse ed infine nemmeno più quelle.

grazie

Gianluca, da Roma (RM)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/problemi+emg+marygame_242359.php)

14) Salve in seguito a tale commento:

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

nel quale espongo un disservizio da parte della EMG, **sono stato contattato telefonicamente da un titolare** (penso) della stessa **che mi ha detto che avrebbe disposto il rimborso dell'ordine e che mi trascinerà in tribunale perchè ho espresso una mia opinione in un luogo non adatto**, il tutto con toni piuttosto accesi.

Devo preoccuparmi?

Io penso solo di aver fatto un commento coerente nella sezione relativa.

Antonio, da Sassari (SS)

Risposta:

no, non si deve preoccupare. Lei ha espresso civilmente il suo disappunto per un disservizio di cui e' stato vittima. Purtroppo questo metodo con minaccia di denuncia e' frequente da parte di questa azienda e non solo, e qualifica chi lo usa invece di interloquire, altrettanto civilmente, con chi si presume sia stato vittima di un loro disservizio.

(http://sosonline.aduc.it/lettera/emg_241830.php)

15) Buongiorno, vi scrivo in merito a una richiesta effettuata questo gennaio per alcuni problemi intercorsi con l'azienda E.M.G. Srl, da cui ho acquistato tramite il sito "www.emg-srl.com" alcuni articoli che **in origine mi sono stati recapitati errati e per cui ho avuto difficoltà a contattare l'azienda**. Inoltre, **dopo il mio commento negativo sul sito "www.ciao.it", sono stato contattato telefonicamente dal venditore che mi ha intimato che se non fosse stato rimosso il commento mi avrebbe querelato**.

Il giorno 03/02/12, dopo lo scambio di alcune mail a poco più di 30 giorni dalla data di acquisto, il venditore mi ha ricontattato telefonicamente per scusarsi del suo modo aggressivo, spiegandomi che il sito "www.ciao.it" viene spesso usato nei loro confronti in maniera impropria per danneggiarli e facendomi presente che quello non era il mio caso. Il giorno seguente mi ha risarcito addirittura dell'intera somma pagata.

Se questo può essere utile, la sensazione che ho avuto nei confronti dell'azienda è che non siano dei truffatori o dei "furbetti", ma soltanto dei pasticcioni che non sono stati in grado di gestire al meglio le nostre controversie, mi sembra quindi opportuno aggiornarvi sull'esito della vicenda.

Colgo l'occasione per ringraziarvi della Vs. disponibilità e competenza.

Davide, da Spotorno (SV)

(http://sosonline.aduc.it/lettera/aggiornamento+richiesta+23+01+2012_241809.php)

16) Buongiorno, ho effettuato un acquisto sul SITO EMG S.R.L. e a tutt'ora non ho ricevuto nulla se non mail e telefonate con informazioni fasulle.

RIEPILOGANDO:

Procedo con l'acquisto di uno smartphone pagando tramite bonifico bancario sul sito della emg S.r.l.

Al momento dell'acquisto, il sito, dava il prodotto come disponibile e quindi mi aspettavo una consegna in tempi non superiori alla settimana.

Così non è successo, ho iniziato allora a contattarli telefonicamente ma era impossibile prendere la linea.

Il tempo passava e alle mail inviate rispondevano con affermazioni improvvisate che si sono rivelate tutte fandonie.

Perdo la pazienza e avviso i Signori che se non fossi stato contattato telefonicamente da qualche responsabile sarebbe iniziata la mia azione legale per i danni causati da questa che ha tutta l'aria di una truffa. A questo punto mi telefonano immediatamente e mi garantiscono la consegna entro la settimana successiva. Mi tranquillizzo pensando che le affermazioni telefoniche fossero più attendibili rispetto a quelle ricevute telematicamente. Figuriamoci... Peggio ancora. Quando accennai, come potrai leggere dalle mail sottostanti, il termine TRUFFA, mi accusarono di utilizzare il vocabolo con troppa faciloneria. Ma temo di aver ragione. La faciloneria è la loro che mi hanno farcito di BUGIE.

vi contatto in quanto letti articoli di altri utenti che si sono rivolti alla vostra associazione.

L'ordine che ho effettuato è il numero xxx, non ho più notizie dato che non prendo linea con il call center e non mi rispondono più alle mail.

Sono a vostra completa disposizione vi servisse materiale che documenti la faccenda. Mail, bonifico, ecc.

Vi ringrazio molto per l'attenzione
Stefano, da Genova (GE)

Risposta dell'Aduc:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

e faccia una segnalazione al Garante della concorrenza e del mercato:

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

Risposta di EMG Srl:

In risposta a quanto scritto dal cliente:

Notificato al cliente ritardo sulla spedizione, abbiamo sempre risposto prontamente a ogni tipo di sollecito del cliente (mail – telefonate ecc...), siamo pronti anche a pubblicare domande e risposte (naturalmente omettendo i dati sensibili del cliente).

Cliente contattato anche ieri in serata, preso accordo su rimborso immediato emesso stamattina.

Il cliente se vorrà potrà darne conferma.

Siamo un'azienda che lavora e come tutti sul lavoro delle volte possono esserci ritardi, imprevisti ecc... ad ogni modo ci adoperiamo giornalmente per far sì che qualunque tipo di problema pesi meno sulle spalle del consumatore, alle volte siamo bravi e ci riusciamo, alle volte siamo meno bravi e facciamo più fatica, ma comunque c'è sempre lavoro e impegno.

Invitiamo chiunque avesse dei dubbi, a visitare la ns. sede a Santa Maria Maddalena (RO) in Via Carducci,36 così magari guardando la struttura e parlando con il personale che lavora le cose si comprenderebbero meglio.

Capiamo la diffidenza che c'è in generale sugli acquisti on line e proprio per questo sul ns. sito abbiamo pubblicato le foto della ns. struttura e le "facce" di chi lavora.

Lasciamo la ns. email info@emg-srl.com pronti a rispondere a tutte le vostre domande!

Saluti.

E.M.G. srl

(http://sostonline.aduc.it/lettera/acquisto+emg_241453.php)

17) Buongiorno,

mi servirebbe avere un consiglio su come dovrei procedere contro il negozio online Emg Srl.

Riassumendo brevemente la situazione che ho descritto anche sul sito ciao.it, mi è stato mandato un **prodotto diverso da quello che avevo ordinato e che costava circa 200 euro in meno.**

Dopo averli contattati ho deciso di tenere il prodotto errato facendomi bonificare la differenza di prezzo.

Il bonifico non è mai arrivato e quindi mi sono rivolto alla società di mediazione che c'è a Trento (Dolomiti Conciliazioni).

All'appuntamento fissato, Emg non si è presentata ma ha inviato un'email a me ed alla società di Mediazione in cui scriveva che mi avrebbero inviato per raccomandata l'assegno dell'importo che mi dovevano.

La mediazione si è quindi conclusa mettendo a verbale tale email.

Inutile dire che l'assegno non è mai arrivato ed ora Emg non risponde né a me né alla società di mediazione.

Vorrei sapere come dovrei procedere ora.

Vi ringrazio anticipatamente per ogni vostro consiglio

Cordiali saluti e buon lavoro

Fabio

(<http://mailer.aduc.it/sostonline/vedi.php?ID=209616>)

18) Salve,

Vorrei portare alla luce dell'ADUC che anche io ho avuto problemi con EMG srl.

In data 1/1/2012 ho ordinato un telefono per un importo di 257,50 € sul sito marygame.it (di proprietà di EMG srl) che ancora non mi viene spedito. **La tecnica intimidatoria con minaccia di querela è stata utilizzata anche con me e ho messo 5 stelle su ciao.it.**

Mi è stato promesso telefonicamente di ricevere dei regali come scuse per il ritardo, e via mail mi è stato promesso un rimborso del 20% che sarà applicato soltanto dopo la consegna perchè a quanto dicono loro, devono aprire una pratica di reclamo per giustificare il riaccredito della somma. **Dopo vari giorni di agonia con continue promesse e rinvii, ho chiesto piu' volte informazioni su come esercitare il recesso ma non mi hanno mai risposto a questa domanda.**

Siccome non mi è mai capitata una situazione del genere, come posso agire? ho speranze di ricevere il telefono o devo tentare di usufruire del diritto di recesso utilizzando il modulo esistente su aduc.it?

Ringrazio anticipatamente del tempo che mi dedicherete e spero di risolvere la questione rapidamente grazie al vostro aiuto!

Ovviamente, quando risolveremo la situazione farò una donazione al sito.

Saluti

Carlo, da L'aquila (AQ)

Risposta:

sta a lei decidere se esercitare il diritto di recesso chiedendo la restituzione della somma pagata o attendere la consegna del prodotto. Nel primo caso ne dia comunicazione a mezzo raccomandata AR, nel secondo caso le consigliamo comunque di sollecitare la consegna con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

specificando che chiede la consegna entro e non oltre 15 giorni decorsi inutilmente i quali il contratto si intendera' risolto di diritto per loro grave inadempimento, e riservandosi di quantificare l'eventuale danno di cui chiederà il risarcimento.

Ci permettiamo poi di fare una riflessione ulteriore. **Se la sua recensione su ciao.it era sì critica ma sobria e narrava la sua esperienza fino a quel momento negativa (speriamo per lei che la vicenda abbia lieto fine e lei modifichi il suo commento perchè soddisfatto, non perchè qualcuno gliel'ha chiesto per telefono dicendole che altrimenti avrebbe fatto querela) perchè l'ha modificata?**

La nostra associazione si batte anche per la libertà di espressione su internet

(<http://avvertenze.aduc.it/censura/>), e il diritto di critica è a nostro avviso - e secondo la nostra Costituzione - inviolabile. Pensi se sul forum ciao.it tutti avessero cancellato i commenti negativi (e non possiamo escludere che molti lo abbiano fatto) sol perchè avevano ricevuto una telefonata in cui si ventilava una querela: chi andava a leggere il forum si sarebbe convinto del comportamento perfetto e impeccabile della società, mentre le critiche ci sono (come è fisiologico che sia per qualsiasi società) ed è corretto che gli altri consumatori ne siano informati.

Se la sua recensione non conteneva espressioni diffamatorie ma raccontava la sua esperienza fino a quel momento negativa, lei ha solo esercitato il suo inviolabile diritto di critica. Un diritto fondamentale cui - a nostro avviso - ha rinunciato modificando la recensione e dando 5 stelle, quando ancora il prodotto non è stato consegnato...

(http://avvertenze.aduc.it/censura/lettera/problemi+emg+srl_241216.php)

19) Segnalo grossi problemi di rapporti contrattuali (e forse anche di natura penale) con società E.M.G. Srl di Santa Maria Maddalena - Occhiobello (RO), via Carducci 36, C.F. e P. IVA 01417160296, che gestisce il sito www.emg-srl.com, da cui ho **acquistato uno smartphone per la somma di € 522,50** (spedizione compresa) il 13 gennaio scorso, compravendita rispetto alla quale ho già esercitato il diritto di recesso (peraltro Vi ho già inviato copia della Racc. A.R. trasmessa ad E.M.G. il 23 gennaio 2012 con annessa piccola donazione a vostro favore). **Dopo una loro diffida (risibile) a non diffamarli con minaccia di querela, ho inviato loro una mia diffida**

particolarmente severa sotto il profilo giuridico. A seguito di quest'ultima ho ricevuto una seconda telefonata (delirante) da parte di certo xxx, nel corso della quale il soggetto mi ha minacciato scompostamente di "portarmi in tribunale per rovinarmi", ovviamente negandomi il rimborso. Mi risulta peraltro che siano parecchie decine le persone minacciate nello stesso modo da questi signori che gestiscono anche altri sito (www.marygame.it, www.nanolandia.net - NON CONFONDERE con nanolandia.it che non c'entra nulla - e forse anche <http://bltelefoniam.net/> di certo xxx a cui risultano intestati anche i pagamenti tramite il sistema IWSmile effettuati a favore di www.emg-srl.com

Tutto è spiegato per filo e per segno nei vari documenti contenuti nel file.zip che vi allego: compreso il resoconto dell'ultima telefonata ricevuta da xxx della E.M.G. Srl. Alcuni file (con estensione.pdf) sono stati da me firmati digitalmente ed hanno marcatura temporale: occorre aprirli con software (gratuiti) quali Dike o File Protector. Invece, il forum nel quale io ho scritto della vicenda (in modo assolutamente corretto e inattaccabile), ma con riferimento al quale mi hanno minacciato di querela per diffamazione è il seguente:

<http://www.androidiani.com/forum/android-caf/88047-emg-srl.html>

Grazie e distinti saluti.

Giovanni, da Modena (MO)

(http://sostonline.aduc.it/lettera/srl+minaccia+querela+nega+rimborsi+fronte+recesso_241122.php)

20) In merito alle pratiche illegali del rivenditore Emg srl da voi denunciato all'Antitrust, vi ho già inoltrato segnalazione e da voi ricevuto risposta in data 6 marzo 2012. A tale proposito vorrei anche segnalare il comportamento quanto meno sospetto degli amministratori del sito di recensioni Ciao.it (al quale pure voi fate riferimento nella vostra denuncia) che permettono al rivenditore Emg la pubblicazione di opinioni e commenti palesemente fasulli e che non intervengono per un opportuno controllo neppure in seguito a ripetute segnalazioni da parte di altri utenti. In altre parole, sembra verosimile ipotizzare un rapporto di connivenza o collusione fra il rivenditore Emg srl e il sito di recensioni Ciao.it, come parti di un unico sistema mirato alla truffa e al raggirio di tanti consumatori. E colgo anche l'occasione di segnalare l'opinione di uno di questi consumatori (http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1376817) che suggerisce di consultare informazioni sulla spettabile E.M.G. SRL sul sito cerved.com, "nomi e cognomi di soci ed amministratori vari ed eventuali", perché dice si tratti di informazioni davvero interessanti. A me mancano i soldi per consultare il database Cerved ma probabilmente voi avete la possibilità di indagare. Sarei naturalmente interessato a conoscere la vostra opinione in merito, se riterrete opportuna come sembra una verifica sul sito di recensioni Ciao.it e sulle informazioni del database Cerved.com, e con quale esito.

Per quanto mi riguarda, sarà mia premura integrare con queste ulteriori informazioni la mia denuncia alla Polizia Postale e sollecitare anche da parte loro un intervento.

Sono in gioco i soldi di tanta gente e naturalmente c'è pure il rischio che questa gente si renda improvvisamente irreperibile e si sottragga alle proprie responsabilità.

In attesa di un riscontro,

cordiali saluti

Sul sito dell'Aduc sono stati inoltre aperti diversi forum sull'argomento, di cui riportiamo indirizzo web, titolo e post iniziale:

22) http://dilatua.aduc.it/forum/marygame+mancato+rimborso+reiterate+promesse_13228.php

"Marygame - Mancato rimborso e reiterate promesse disattese da ottobre 2011"

Spettabile ADUC e lettori tutti, scrivo poiché sono vittima da mesi di un reiterato disservizio da parte del negozio online marygame.it

Cercherò di sintetizzare il più possibile per non annoiare chi legge ma segnalo che i dettagli della

mia vicenda sono consultabili su http://www.ciao.it/Marygame_it__Opinione_1388125/SortOrder/2

Il 25/10/2011, dopo un veloce scambio di mail con il venditore circa garanzia e tempi di consegna (mi indicano 5gg lavorativi), ordino un Samsung omnia7. Spendo 232,50 euro
Non ricevendo nulla comincio a contattarli via mail alle quali rispondono con tono rassicurante.
Dopo 20gg dall'ordine e miei ulteriori tentativi di contatto, vengo raggiunto telefonicamente. Mi viene annunciato che il pacco sarebbe già partito e che a breve mi sarebbe arrivato il tracking code del corriere.

Dopo ulteriori 4 giorni e non aver ricevuto né codice né pacco ma solo comunicazioni su presunti "solleciti" alla loro sezione logistica vengo contattato da un signore che mi annuncia per la seconda volta che il pacco sarebbe partito quel giorno!

Fattogli notare che mi avevano detto l'esatta cosa 4 giorni prima e manifestatogli le mie perplessità nel concedergli ulteriore fiducia, il signore si dichiara "stufo delle mie allusioni" e decide di recidere unilateralmente il contratto non prima di minacciarmi di essere da lui denunciato per appropriazione indebita qualora avessi ritirato il pacco ormai partito e di diffidarmi qualora avessi danneggiato l'immagine della sua azienda sul web.

La stessa sera ricevo via mail comunicazione di rescissione del contratto, l'indicazione di non ritirare il pacco, una diffida e la comunicazione che il lunedì successivo (21/11/2011) mi avrebbero inviato un assegno di traenza a storno dell'ordine

Dopo ulteriori 8 giorni arriva il famigerato pacco che io non ritiro come da loro indicazioni. Del rimborso però neanche l'ombra

Da quel giorno e per ulteriori 6 settimane, a risposta dei miei solleciti di rimborso, ricevo nell'ordine queste risposte:

- la pratica è in lavorazione
 - sollecito l'amministrazione
 - assegno inoltrato al suo indirizzo
 - controlliamo la pratica
- fino al silenzio

il 26/02 decido di scrivere la mia esperienza su Ciao.it e la stessa sera (era domenica) mi contattano, in tempi diversi, due persone di marygame, scusandosi e proponendomi una sorta di accordo: loro mi avrebbero restituito immediatamente quanto mi spettava (+50 euro sul mio conto marygame) a patto che io avessi mitigato o cancellato la mia opinione su ciao.

Mi venne addirittura chiesto d'inviare via SMS il mio IBAN in modo che avrebbero eseguito la disposizione per il rimborso praticamente in tempo reale!

Stanco e sfinito accettai, inviai l'IBAN via SMS e modificai l'opinione su Ciao.it. Risposta al mio SMS testuale: "Provvedo immediatamente.grazie."

Sopo ulteriori 4 giorni e nulla ricevuto, telefono al numero dell'SMS e mi spiegano che il bonifico era stato disposto il 26/02 ma che non era stato praticamente fatto a causa del fatto che la ragazza che se ne occupa era in malattia!!! Sempre originali.

Ricevo le solite rassicurazioni e la certezza che avrei ricevuto l'accredito in pochissimi giorni.

Ad oggi sono passati altri 11 giorni e ovviamente non ho ricevuto nulla.

Mi sento preso in giro e frustrato per il solo fatto di pretendere ne più ne peno di quello che mi spetta.

Innanzitutto spero che la mia testimonianza possa aiutare qualcuno a non commettere il mio stesso errore e in seconda istanza chiedo un vostro cortese consiglio circa i passi da seguire per avere. E' vero che mi sento sfinito dal numero impressionante di promesse disattese ricevute ma non mollo. Ovviamente ho tutta la documentazione di quanto esposto sopra: lungo thread di mail, SMS, documentazione dell'ordine, transazioni, ecc. Grazie in anticipo.

23) http://dilatua.aduc.it/forum/emg+rimborso+che+non+arriva_13231.php

EMG s.r.l. e rimborso che non arriva

Gentile ADUC,

vi volevo informare del mio accaduto dopo aver effettuato l'ordine di un Samsung Galaxy S2 da EMG s.r.l. che per 1 mese ha sempre rinviato le spedizioni con promesse mai mantenute "entro la settimana", "entro 24h". Chiamando i centralini (che risulta quasi sempre un'impresa) ricevo la risposta che vengo richiamato, un giorno vengo richiamato e mi viene detto che il prodotto è finito (rimasti solo d'importazione senza garanzia) e allora mi viene consigliato di chiedere il rimborso (promesso entro 1 settimana).. purtroppo tali tempi non sono mai rispettati e ora sono quasi 2 mesi che attendo un rimborso che non arriva e puntualmente ogni giorno vengono fatte promesse mai mantenute e mai richiamato o informato sullo stato attuale.

Nonostante mi viene detto che è finito, noto che ad altri utenti continuano dicendo che il telefono risulta disponibile, in allegato il link della mia recensione:

http://www.ciao.it/Emg_srl_com__Opinione_1384153

in quanto presto effettuerò la segnalazione alla GDF all'ultima promessa non mantenuta, chiedo quali altri passi consigliate in questi casi.

Grazie, Cordialmente

Giorgio, Genova (Ge)

24) http://dilatua.aduc.it/forum/marygame+che+delusione_13226.php

Marygame..che delusione!!!

Ci siamo imbattuti, nostro malgrado, nel sito Marygame per l'acquisto del cellulare Samsung Galaxy Ace. Il giorno 15 febbraio ordiniamo il suddetto cellulare. Paghiamo il prodotto con carta di credito, quindi, con prelevamento immediato dell'importo.

Riceviamo subito una mail in cui ci comunicano la transazione avvenuta.

Due giorni dopo mandiamo una mail per chiedere informazioni sulla consegna; la società ci risponde che per la spedizione necessitano, come comunicato sul loro sito, di circa 5 giorni lavorativi.

Il giorno 23 febbraio (trascorsi, quindi, i canonici 5 giorni lavorativi,) inviamo una mail in cui chiediamo informazioni sulla spedizione.

La società Marygame ci risponde che a causa di problemi logistici la spedizione sarebbe avvenuta entro 3/4 giorni.

Il giorno 27 febbraio mandiamo una nuova mail in cui chiediamo nuovamente informazioni.

Il 28 febbraio ci comunicano via mail che entro la serata avremmo ricevuto il track code.

Il giorno successivo, non avendo ricevuto nulla, mandiamo ennesima mail per chiedere chiarimenti.

Ci viene risposto che entro la settimana successiva il prodotto sarebbe stato consegnato. Il giorno 5 marzo mandiamo una mail, chiedendo lo stato della spedizione, e lamentandoci sul servizio da loro offerto, in quanto sul loro sito il nostro prodotto non risultava ancora spedito. Marygame risponde che l'aggiornamento sul loro sito avveniva 24 h prima della consegna e che potevamo, comunque

recedere dal contratto. Circa 1 h dopo riusciamo (miracolo!!!) a contattarli telefonicamente ed esprimiamo tutto il nostro disappunto per la mancanza di professionalità e pretendiamo chiarimenti in merito. L'operatrice ci garantisce che entro il giorno successivo avremmo avuto le informazioni necessarie. Due ore dopo la telefonata ci arriva una mail in cui la società ci comunica che ha provveduto ad elaborare il rimborso e che entro il giorno 7 marzo avremmo ricevuto il tracking

(dell'assegno spero!!!). La sera del 7 marzo, non avendo ricevuto nulla mandiamo ennesima mail chiedendo quanto dovevamo pensare per riavere indietro i nostri soldi. Ci viene risposto che avrebbero sollecitato la scansione del documento. A tutt'oggi, 8 marzo, nonostante le tre mail inviate

oggi da parte nostra e vari tentativi di contattarli telefonicamente, nessuno ci ha più risposto e del tracking dell'assegno nemmeno l'ombra.

Come abbiamo scritto anche a loro, non esiste un sito peggiore del loro, nemmeno negli angoli più remoti della pianeta.

Abbiamo sperato di ricevere il cellulare ma nulla di fatto. Speravamo di riavere i NOSTRI soldi per poter effettuare l'acquisto in un sito nettamente migliore, ma a quanto pare questo sito oltre alla mancanza di professionalità è anche un pò truffaldino.

Se potete evitatelo, questo è il nostro consiglio. Adesso ci rivolgeremo ad un legale per riavere ciò

che è nostro.

Le segnalazioni che si sono aggiunte a quelle dell'iniziale denuncia raccontano situazioni similissime e condotte commerciali scorrette in fase di post vendita **tutte caratterizzate da elementi comuni:**

- spesso il cliente non ricevendo l'oggetto chiede il rimborso di quanto pagato;
- spesso e' la stessa societa' che suggerisce di chiedere il rimborso (per il quale prevede contrattualmente un termine di 30 giorni);
- spesso i clienti ricevono con forte ritardo un oggetto diverso (o parzialmente diverso, o incompleto) da quello acquistato e di minor valore commerciale, contattano la societa' che suggerisce di inviare indietro l'oggetto e chiedere il rimborso;
- spesso il rimborso non arriva, o arriva dopo mesi e dopo varie – e vane - rassicurazioni sul fatto che e' stato disposto un bonifico, o e' stato inviato un assegno tramite corriere o a mezzo posta.

Nei casi esposti c'e' una matrice comune: Emg Srl ha per un periodo di tempo x che va da un mese a diversi mesi, nella propria disponibilita' economica somme versate dai clienti che tarda a restituire: **cosi' facendo Emg Srl ottiene dai suoi acquirenti anticipazioni di denaro - prestiti, in buona sostanza - a tasso zero.**

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. Ritenuta e considerata 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, 28 marzo 2012

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc

