



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

Firenze, li 22 gennaio 2015

Spett.le AGCM
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
protocollo.agcm@pec.agcm.it

Oggetto: Esposto per pratiche commerciali scorrette di Techmania s.r.l., con sede in Battipaglia, Via Brodolini 26, 84091 (SA)

L'Aduc, con sede in Via Cavour 68, 50129 Firenze (email: aduc@aduc.it) in qualità di Associazione per i diritti degli utenti e consumatori, in persona del suo legale rappresentante Pro Tempore Vincenzo Donvito, nato a ***, domiciliato presso la sede dell'Associazione, espone quanto segue.

Sono pervenute alla nostra Associazione decine di segnalazioni da parte di consumatori di pratiche commerciali scorrette operate dalla società Techmania s.r.l., con sede in Battipaglia, in provincia di Salerno, alla Via Brodolini, 26, P.IVA 05119720653, che si occupa di vendita on-line di prodotti tecnologici.

Le segnalazioni pervenute all'Associazione riguardano:

- la mancata consegna della merce ordinata entro i tempi di disponibilità indicati sul sito www.techmania.it ;
- Ritardi oltre i tempi massimi di consegna previsti nelle condizioni di vendita;
- Difficoltà e ritardo nel rimborso delle somme corrisposte a seguito di inadempimento del venditore.

Ad avviso dell'Associazione scrivente la società Techmania s.r.l. ha posto in essere le seguenti pratiche commerciali scorrette:

A) IN FASE PRECONTRATTUALE, AVER FORNITO/PUBBLICATO CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA INCOMPLETE E NON VERITIERE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A:

A1) Disponibilità dei beni

Nella pagina dell'offerta del sito di Techmania i prodotti appaiono disponibili entro un breve termine di 5-10 Giorni. Una volta acquistati i beni, decorsi inutilmente tali giorni senza la consegna, gli acquirenti, a richiesta di informazioni, si sono sentiti rispondere con la momentanea indisponibilità delle merci. Ciononostante il sito indicava ancora la disponibilità degli stessi beni e nello stesso termine di 5-10 giorni, senza alcun riferimento a ritardi o impossibilità di consegna nei suddetti termini.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

Si segnala, in proposito, tra le decine di segnalazioni prevenute e reperibili sul sito www.aduc.it, il caso del Sig. Manuel da Riposto (CT) (http://sosonline.aduc.it/lettera/spedizione+techmania_266125.php)
"In data 12/07/2014 è stato effettuato un ordine di acquisto dal sito techmania.it. Il prodotto acquistato, uno smartphone lg google nexus 5 16 gb, viene evidenziato come disponibile ed i tempi di spedizione nella pagina del prodotto risultano essere di 5-10 giorni (lavorativi). In una pagina secondaria del sito, viene riportato "la spedizione di quanto ordinato si intende evasa entro 5-10 giorni lavorativi dalla convalida dell'ordine, salvo casi di forza maggiore o diversa indicazione nella proposta di vendita ed al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto..". A scadenza dei 10 giorni lavorativi, mi sono premurato a contattare l'azienda tramite la pagina ufficiale di facebook, ottenendo inizialmente solo una risposta automatica che dichiarava problemi nella disponibilità momentanea della merce. Dopo aver riscontrato online diverse situazioni analoghe per lo stesso prodotto, in data 28/07 ho inviato un ulteriore messaggio privato e in data 29/07 sono stato contattato da un rappresentante della ditta che mi ha informato che la spedizione avverrà il 23/08, scusandosi per il disagio e dichiarando la possibilità di richiedere la restituzione dell'importo effettuato tramite pec o raccomandata che avverrà entro i 30 giorni lavorativi. A parte il grosso disagio dovuto all'attesa di tali tempistiche, il prodotto risulta essere ancora disponibile sul sito in questione, senza alcuna indicazione dei problemi concernenti le spedizioni".

Ancora, il caso del Sig. Gianni da Genova: *«In data 4 agosto 2014 ho acquistato sul sito techmania.it uno smartphone del valore di 249 euro dopo aver verificato che il sito riportava la dicitura spedizione entro 5 max 10 giorni lavorativi. Solo dopo il pagamento mi arriva informazione dal venditore che il negozio chiuderà per ferie 7 giorni per cui i 10 giorni sarebbero diventati 17. Poi un'ulteriore mail su mia richiesta fissa la data al 24 agosto e poi un'altra la slitta al 5 settembre. Oggi 5 Settembre a distanza di 32 giorni mi informano che il fornitore non gli ha ancora fornito il telefono per cui sono costretti ad annullare l'ordine e a procedere al rimborso".*

(http://sosonline.aduc.it/lettera/problemi+acquisto+sul+sito+techmania_266661.php)

Tale pratica si rivela scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli art. 21, comma 1, lett. b), del D.lgs. 206 del 2005, poiché induce in errore il consumatore medio riguardo ad una delle caratteristiche principali del prodotto, in particolare alla disponibilità entro un breve periodo di tempo, inducendolo, così, ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

La prassi risulta, peraltro, ingannevole ex art. 23, comma 1, lett. e) poiché invita il consumatore all'acquisto di beni ad un determinato prezzo senza rivelare l'esistenza di ragionevoli motivi che il professionista può avere per ritenere che non sarà in grado di fornire o di far fornire da altro professionista quei prodotti o prodotti equivalenti a quel prezzo entro un periodo e in quantità ragionevoli in rapporto al prodotto, all'entità della pubblicità fatta del prodotto e al prezzo offerti.

E' ragionevole presumere, infatti, che se al posto dell'indicazione di 5-10 giorni per la consegna fossero stati indicati i tempi reali molto più lunghi, probabilmente il consumatore avrebbe fatto una scelta commerciale diversa, non acquistando o acquistando da altro venditore.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

A2) Tempi di consegna della merce ordinata

Alla clausola n. 15 delle Condizioni di vendita, consultabili al link <http://www.techmania.it/condizioni-di-vendita> è stabilito che *“La spedizione di quanto ordinato si intende evasa entro 5-10 giorni lavorativi dalla convalida dell'ordine salvo casi di forza maggiore o diversa indicazione nella proposta di vendita ed al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto”*, salvo, poi, consegnare sistematicamente il bene al termine di 30 giorni e, talvolta, addirittura oltre tale scadenza.

In particolare si segnala, tra gli altri, il caso della Sig.ra Deva da Caselle di Torino (TO) la quale ci espone quanto segue: *“Il 13/09/14 io e la madre del mio fidanzato abbiamo ordinato dal sito www.techmania.it un Iq google nexus5 32gb, al costo di 319 euro (per un totale di 334 euro, aggiungendo spese di spedizione tramite sda e assicurazione pacco). Pagamento effettuato tramite carta di credito, addebitato in pochi giorni. Condizioni di vendita da loro indicate: “le ricordiamo che come da condizioni di vendita, accettate prima di concludere l'ordine, ricordiamo che i tempi di evasione standard sono di 5-10 giorni lavorativi dalla convalida dell'ordine, salvo casi di forza maggiore, differenti promozioni in corso ed al più tardi entro trenta giorni.”* Dopo 30 giorni inviamo le prime mail di protesta (tramite la mail di mia suocera, titolare dell'account techmania). Arrivano risposte vaghe che si scusano dei ritardi. Il 24/10 scriviamo una mail ultimatum: arrivo del prodotto o annullamento dell'ordine. Rispondono il 28/10: *“gentile sig.ra, la informiamo che la spedizione è stata programmata nella settimana dal 10/11/2014 al 14/11/2014. La informiamo che alla spedizione del prodotto, le poverrà mail con lettera di vettura per poter monitorare la consegna dal sito [sda.it](http://www.sda.it). La informiamo che qualora desiderasse annullare il suo ordine dovrà farlo inviando una pec all'indirizzo techmania@pec.techmania.it oppure a mezzo raccomandata a/r a techmania s.r.l. –via brodolini 26 – 84091 battipaglia (sa)”*; venerdì 14/11 ci viene scritto: *“a rettifica delle precedenti comunicazioni, la informiamo che l'evasione del suo ordine è prevista per l'inizio della prossima settimana.”*, (http://tlc.aduc.it/lettera/techmania+ordine+non+evaso_267939.php).

Ancora, si segnala il caso del Sig. Raffaele da Casalnuovo di Napoli (NA) *“Il giorno 22 dicembre ho inviato una raccomandata ar di messa in mora e diffida ad adempiere alla società Techmania per un ordine effettuato in data 19 novembre ed al giorno 22 dicembre ancora in elaborazione. Il pomeriggio del 24 dicembre mi chiama una persona di techmania, con numero privato poichè sul loro sito non esibiscono alcun numero di telefono per i clienti, e mi dicono che a causa di rallentamenti il mio ordine sarà evaso dopo le feste senza citare la raccomandata che gli ho inviato. Al che io rispondo che, come detto nella mia raccomandata di messa in mora, intendo annullare l'ordine e riavere i miei soldi indietro e così finisce la chiamata.*

Ieri sera, 30/12/2014, ricevo un'email da Techmania che mi dice che il mio ordine è stato spedito, al che gli rispondo per email che avevo annullato l'ordine con una raccomandata di messa in mora che ho spedito anche voi dell'aduc per email.

Stamattina mi rispondono che c'è stato un disguido col loro magazzino e nel caso volessi ancora annullare



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

l'ordine devo rifiutare la spedizione”

(http://sosonline.aduc.it/lettera/messa+mora+ordine+inevaso+ordine+viene+spedito_268795.php).

Ancora, il Sig. Federico da Dronero (CN) ci ha esposto quanto segue: *«In data 10 Ottobre ho effettuato un ordine sul sito Techmania per un Lg Nexus 5 al prezzo di 279 euro. Dopo aver mancato i termini di evasione ho iniziato a scrivere delle email e mi hanno sempre risposto che lo avrebbero inviato al termine della settimana successiva. Oggi, al 20 Dicembre rispondono alla mia ennesima mail dicendomi che lo evaderanno della prossima settimana»*, (http://sosonline.aduc.it/lettera/techmania_268682.php).

Tale pratica risulta contrastante con l'Art 21, comma 1, del D.Lvo n. 206 del 2005, poiché presenta informazioni non rispondenti al vero idonee ad indurre in errore il consumatore medio riguardo ad una delle caratteristiche principali del prodotto, in particolare relativamente alla disponibilità, inducendolo ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso. Si pone altresì in violazione del diritto all'esercizio di pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà di cui all'art. 2, lett. C bis) del Codice del Consumo.

I consumatori sono infatti indotti all'acquisto di un bene che il sito dichiara come disponibile e, quindi, che verrà consegnato in pochi giorni. Di fatto poi, la ricezione non avviene neanche oltre un mese dall'acquisto e, quindi, oltre gli stessi tempi massimi di consegna assunti nelle condizioni di vendita.

A3) Garanzia legale di conformità / convenzionale del produttore

Le clausole di vendita contenute nel sito, sono tali da creare confusione sulla provenienza della merce e sulla relativa garanzia convenzionale del produttore.

Tra le segnalazioni pervenute, si espone il caso del Sig. Raffaele, da Casalnuovo Di Napoli (NA):
“torno a parlare del sito Techmania.it. Dopo varie vicissitudini ed una messa in mora inviata a loro per disdire l'ordine che non veniva evaso seppur passati più di 30 giorni dalla data di acquisto, decido di accettare la spedizione del cellulare nonostante avessero palesemente ignorato la mia richiesta di risarcimento (con messa in mora) mandandomi comunque il cellulare.

Apro il pacco e vado a verificare se il cellulare godesse della garanzia europea come indicato nella fattura di acquisto e noto che è un prodotto destinato al mercato svizzero e, quindi, non può godere della garanzia europea”, (http://sosonline.aduc.it/lettera/techmania+non+rispetta+condizioni+vendita_268809.php).

Ancora, il caso del Sig. Nicola, da Passignano (PG) *“Buongiorno, ho acquistato un cellulare sul sito techmania. Nella pagina dell'acquisto vi era scritto "spedizione 5-10 giorni lavorativi" e "Garanzia Europea". Sospettando tempi di consegna lunghi mi sono preoccupato e li ho contattati. Mi rispondono che nelle condizioni di vendita che ho accettato, i tempi di consegna possono arrivare fino a 30 gg. Inoltre, cosa più meschina mi rispondono che "I prodotti possono avere indistintamente garanzia Italia, Europa o internazionale e possono essere brand/no brand in maniera indistinta. Le foto e le etichette sono puramente rappresentative.". Il problema è che la pagina invece dice il contrario”,*



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

(http://sosonline.aduc.it/lettera/techmania+pubblicita+ingannevole_267835.php).

B) IN FASE CONTRATTUALE, IRREGOLARITA' E RITARDI NEI RIMBORSI

Le condizioni di vendita, reperibili al sito di Techmania, prevedono, in caso di risoluzione del contratto, anche a seguito di inadempimento del venditore per mancata consegna del bene entro i tempi previsti, oltre al rimborso immediato in voucher per l'acquisto di altri beni sullo stesso sito, la restituzione «entro i termini di legge» dell'intera cifra in denaro.

Sono giunte alla nostra Associazione segnalazioni di ritardi nei rimborsi delle cifre corrisposte dal consumatore all'acquisto del bene, a seguito di recesso ex artt. 52 e ss. del Codice del Consumo o a seguito di risoluzione contrattuale per inadempimento del venditore. Tali restituzioni non sono state effettuate né nei termini di 14 giorni previsto per il recesso ex artt. 52 e ss. del Codice del Consumo e, dunque, che può ritenersi applicabile anche ai casi di mancata consegna dei beni entro la data prevista, né nei termini di ragionevolezza imposti dalle circostanze.

Riportiamo la segnalazione del Sig. Adriano «- *Acquisto presso www.techmania.it di un cellulare segnalato come Disponibile all'acquisto previo lettura dei termini di contratto (<http://www.techmania.it/condizioni-di-vendita>) in data 26 Marzo 2014 - Insistenti chiamate da parte mia riguardanti lo stato della merce, venendo a conoscenza telefonicamente dopo 10 giorni della mancata presenza in magazzino e inutile rassicurazioni di una non definita risoluzione rapida - Comunicazione di annullamento Ordine e richiesta formale di rimborso(in allegato) tramite il form del loro sito in data 14 Aprile 2014, con conferma avvenuta il giorno seguente a mezzo mail (allegato). Sottolineo la mancanza da parte loro del rispetto delle loro stesse condizioni di vendita riguardo la spedizione della merce.*

- Rilascio un feedback negativo in una pagina online e vengo contattato telefonicamente da loro per sollecitare una richiesta di rimborso, riprometto di confermare il feedback qualora non avvenisse un rimborso rapido, in data 15 Aprile 2014, dopo un'ora arriva la mail di conferma rimborso in allegato sopraccitata
- Nuove chiamate insistenti da parte mia e altre inutili raccomandazioni di una risoluzione rapida entro i 30 giorni
- Comunico una eventuale azione legale in caso di mancato rimborso in data 14 Maggio 2014, 30° giorno».

Ancora, la segnalazione del Sig. Daniele da Milano: «*In data 26-09-2014 ho acquistato sul sito www.techmania.it uno smartphone con bonifico bancario online; Sui termini di consegna dichiarano 5-10 giorni lavorativi per la spedizione e nei casi più estremi 30 giorni. Trascorsi i 30 giorni e dopo ripetute richieste di chiarimento, l'oggetto non è stato spedito nè mi sono state date informazioni concrete sullo stato dell'ordine, solamente che hanno avuto ritardi nella spedizione ma che sono confidenti verrà evasa nel più breve tempo possibile per altro email con palesi messaggi di copia e incolla.*



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Email: aduc@aduc.it - Web: www.aduc.it

In data 7-11-2014 invio una raccomandata a/r per chiedere l'annullamento dell'ordine come richiesto sul loro sito all'indirizzo www.techmania.it, che è stata consegnata lunedì 10-11-2014 (v. tracking). Dopo ripetute email per richiedere conferma dell'annullamento a seguito della ricezione della raccomandata, il 13 novembre ricevo una telefonata da un'operatrice di techmania che mi chiede se sono disposto a sostituire il mio ordine con un altro telefono, ma rifiuto, confermando il rimborso. Techmania avvia la procedura di rimborso "entro i termini di legge" ovvero 30 giorni (ho le loro email), con scadenza il 9-12-2014, per il qualche ho fornito il mio IBAN sia sulla raccomandata sia via email. Ad oggi, 10-12-2014, non ho ancora ricevuto il rimborso con bonifico su CC. Ho sporto denuncia alla polizia postale».

Tali comportamenti risultano scorretti e contrari ai principi di buona fede, correttezza e lealtà delle pratiche commerciali perché, di fatto, lasciano per mesi il consumatore sprovvisto del bene ordinato -e giudicato disponibile in pochi giorni-, tanto più a fronte di un pagamento immediato del bene, col risultato, in pratica, di un prestito a tasso zero per il venditore per i mesi che vanno dall'acquisto al rimborso.

Tutte le segnalazioni pervenute alla nostra Associazione sono reperibili al seguente link
<http://aduc.it/info/google.php?cx=014274313731221348228%3Azwzhrnerwti&cof=FORID%3A11&ie=UTF-8&q=techmania&sa=cerca&siteurl=aduc.it%2F&ref=&ss=2883j1080013j9> .

Tutto quanto ciò premesso, l'Aduc, come sopra rappresentata e domiciliata

CHIEDE

all'Ill.ma Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di aprire un procedimento per pratiche commerciali scorrette contro la Techmania s.r.l. con sede in Battipaglia, in provincia di Salerno, alla Via Brodolini, 26, P.IVA 05119720653, di inibire le suddette pratiche ed eliminarne gli effetti, come disposto dall'art 27, comma 2, D.lgs. n. 206 del 2005.

CHIEDE ALTRESI'

la sospensione provvisoria delle suddette pratiche ai sensi del successivo comma 3 dell'art. 27, Codice del Consumo.

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc