

Vendite online scorrette?

Aduc denuncia all'Antitrust Vale Shop, CRD Game, Absurd Price, 2emmeshop

Diverse persone ci hanno chiesto consigli in merito ad alcune pratiche commerciali tenute dalla società CRD srls che si occupa prevalentemente di vendita online di prodotti audio/video, telefoni cellulari, computer e altri prodotti tecnologici avvalendosi dei siti internet <http://www.vale-shop.it/>, <http://www.2emmeshop.it/>, <http://www.absurdprice.it/>, <http://www.crdgame.it/>

Le segnalazioni riguardano:

- A) la mancata consegna dei beni acquistati;
- B) l'opposizione di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori, consistente nella difficoltà a contattare la società telefonicamente e nella mancata risposta da parte di quest'ultima a raccomandate e email in fase di rimborso;
- C) il mancato rimborso delle somme pagate dal consumatore in caso di recesso/annullamento del contratto/risoluzione per inadempimento

La società CRD srls avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta nella fase di pre vendita, consistente nell'aver fornito ai consumatori informazioni non veritiere in merito alla disponibilità dei prodotti e una pratica commerciale scorretta in 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. La pratica commerciale è finalizzata a falsare il comportamento economico del consumatore, nella speranza che "per stanchezza" rinunci al rimborso.

In seguito alle segnalazioni ricevute abbiamo visionato i siti che la società CDR srls utilizza per la vendita online dei prodotti audio/video, telefoni cellulari, computer e altri prodotti tecnologici: <http://www.vale-shop.it/>, <http://www.2emmeshop.it/>, <http://www.absurdprice.it/>, <http://www.crdgame.it/> rilevando diverse carenze in merito alle informazioni rese al consumatore che potrebbero configurare una condotta non conforme al livello di diligenza professionale esigibile dalla società atteso che l'esercizio di un'attività di vendita di beni di consumo a distanza, impone, in base ai principi di buona fede e correttezza, che il consumatore sia correttamente ed esaustivamente informato in ordine ai diritti di cui lo stesso è titolare riguardo al rapporto di consumo.

- D) Registrazione dell'utente al sito – Insufficiente informativa sul trattamento dei dati personali

Nei siti internet l'informativa sulla privacy e sul trattamento dei dati, cui si consente in fase di registrazione al sito spuntando una casella, è incompleta poiché non vi è riferimento alcuno né ai diritti che l'interessato può

esercitare rispetto al trattamento dei propri dati ne' vi e' indicazione del soggetto responsabile del trattamento, in violazione di quanto previsto all'art. 13 d.lgs. 196/03.

E) Condizioni contrattuali e relativa informativa – Carenza e incompletezza delle condizioni di vendita

In tutti i siti c'e' un'unica pagina intitolata genericamente “Condizioni”, ma

- Manca l'indicazione dell'identità e dell'indirizzo del professionista;
- Manca l'indicazione sulle modalità del pagamento, della consegna del bene e di ogni altra forma di esecuzione del contratto.
- Manca una informativa completa sulle modalita' di esercizio del diritto di recesso.

- La societa' non assolve agli obblighi informativi di legge, ai sensi del quale avrebbe dovuto fornire “in modo chiaro, comprensibile ed inequivocabile, prima dell'inoltro dell'ordine da parte del destinatario del servizio, le seguenti informazioni:

- a) le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;
- b) il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
- c) i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati; prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
- d) gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
- e) le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
- f) l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie”.

Si aggiunge inoltre che le condizioni contrattuali non sono mai evidenziate al cliente durante la procedura di conclusione del contratto ma sono contenute unicamente in separata pagina del sito.

Da ultimo, si segnala che nella pagina condizioni l'informativa relativa alla garanzia e' incompleta, poiche' fa riferimento esclusivamente alla garanzia del produttore e non anche alla garanzia biennale del venditore (CDR Srls) che la societa' e' comunque tenuta per legge a prestare.

Nessuna informazione e' data nemmeno successivamente (sarebbe comunque troppo tardi) alla conclusione del contratto, posto che la mail inviata automaticamente dal sistema, che dovrebbe indicare – stando alle “condizioni” - l'indirizzo geografico presso il quale esercitare il diritto di recesso, contiene solo la conferma dell'ordine, l'indicazione del codice del prodotto, una sommaria descrizione di quest'ultimo, il numero dell'ordine, il prezzo e le spese di spedizione, e infine i riferimenti bancari a cui effettuare il bonifico/ accredito per il pagamento. Nient'altro, e comunque nessun accenno a condizioni generali di contratto, o quantomeno informazioni su recesso, termini e diritti del consumatore.

Infine, nella denuncia abbiamo evidenziato che la vicenda e' molto simile ad altra gia' nota all'autorita', oggetto del procedimento n. PS8019 - EMG VENDITE ONLINE-OSTACOLI AL DIRITTO DI RECESSO, conclusosi con il provvedimento n. 23920 di condanna della societa' al pagamento di una sanzione amministrativa per complessivi euro 200.000.

Per questi motivi abbiamo chiesto all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, considerata la particolare insidiosità delle pratiche commerciali poste in essere, ricorrendone i presupposti di gravità e scorrettezza, 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.

Allegati:

- testo integrale della denuncia All'Antitrust

- allegati ad integrazione del testo completo della denuncia: 1 2 3 4 5 6
7 8 9 10 11