

Oggetto: denuncia di condotta commerciale aggressiva e scorretta da parte della società' CRD srls

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/290118; 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, denuncia ed espone quanto appresso.

Diversi utenti dell'Aduc hanno chiesto consiglio all'associazione in merito ad alcune pratiche commerciali tenute dalla **società' CRD srls** con sede in Occhiobello (Rovigo), Via della Stazione, 47 Tel: **0425 762223**, Fax: **0425 756149** (P.Iva: **01456520293**; R.E.A. n. **RO-158388**), società' 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 pervenute all'associazione 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

In merito alle condotte di cui alle lettere A) e B)

Stando alle segnalazioni dei consumatori la società' avrebbe offerto alla vendita al pubblico diversi prodotti, segnalandoli come immediatamente disponibili – indicazione che faceva presumere all'acquirente rapidi tempi di consegna - senza poi consegnare la merce richiesta. Diversi segnalanti riferiscono di aver contattato spesso la società' per avere informazioni sulla consegna, ricevendo risposte interlocutorie, e che le comunicazioni con la società' (sia mail, che telefoniche) sono diventate “difficili” successivamente all'invio di una richiesta di annullamento del contratto o di disdetta/risoluzione per inadempimento:

1) http://sosonline.aduc.it/lettera/merce+non+consegnata_254529.php
27-12-2012

Salve, ho ordinato un cellulare il a metà novembre sul sito [crdgame.it](http://www.crdgame.it) ed è iniziato il mio calvario. **Di settimana in settimana mi hanno rimandato e contattarli telefonicamente è quasi impossibile. Mi hanno proposto un cambio di prodotto ma ho rifiutato e chiesto piuttosto il rimborso. All'improvviso il telefono era disponibile e mi è stato promesso che sarebbe arrivato entro pochi giorni.** Morale della favola ho già pagato la merce con carta di credito **ma contattandoli (se rispondono)mi rimandano sempre.** Avevo mandato un fax il 22 dicembre chiedendo il rimborso ma non ancora la raccomandata. Come dovrei muovermi? Invio una raccomandata a/r con diffida ma se poi rimangono inerti? Anche altri utenti lamentano ritardi considerevoli e **il prodotto è ancora segnato come "disponibile" sul loro sito.** Ora telefonicamente mi hanno detto di aspettare il 2 gennaio perchè il corriere non consegna nel periodo festivo, ennesima promessa telefonica. Grazie e buone feste!

2) http://sosonline.aduc.it/lettera/rimborso+non+conseguito_255006.php
14-01-2013

Il 16.10.2012 ho ordinato sul sito della CRD srls di Occhiobello (Rovigo) www.absurdprice.it, REA RO-158388, un telefono del costo di Eur 318, pagato con bancomat e confermato con email. **Nonostante al momento dell'ordine e nei giorni seguenti l'articolo fosse indicato disponibile, per**

stessa ammissione del negozio da me contattato telefonicamente ciò non corrispondeva a vero. Dopo due rinvii con richiesta ad aspettare un fantomatico arrivo, **ho deciso di recedere dall'ordine.** **A quel punto il negozio ha richiesto che specificassi la richiesta di rimborso per raccomandata (attenzione: il recesso è dovuto a millantata disponibilità dell'articolo, non ad un mio ripensamento),** che ho spedito il 05.11.2012. L'avviso di ricevimento indica che essa è stata ritirata il 26.11.2012.

Leggendo i vari decreti legislativi che regolano il diritto di recesso, capisco che l'esercente deve procedere al rimborso entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso.

Vi chiedo dunque di suggerirmi come procedere per ottenere quanto dovuto dato che ora siamo al 14.02.2013 ed ancora mi dicono che stanno procedendo ad effettuare il rimborso dopo le mie numerose mail.

3) http://sosonline.aduc.it/lettera/ordine+pagato+ma+non+arrivato_255093.php
17-01-2013

salve io **il 15/12/2012 ho comprato** da un sito un cellulare di marca con carta di credito ma **ad oggi non mi è pervenuto nonostante solleciti con fax e email al sito** . chiedo a voi cosa posso fare ora anche se la spesa era solo di 93,00€ ma mi sento molto preso ingiro dal sito WWW.CRDGAME.IT SPERO IN UNA VOSTRA SOLUZIONE.

4) http://tlc.aduc.it/lettera/sito+crdgame+it_255195.php
21-01-2013

In data 11/01/13 ho acquistato un samsung galaxy s3 sul sito crdgame.it **prima di pagare ho chiesto se era disponibile realmente come indicato sul sito e sono stato contattato telefonicamente dicendomi che è disponibile ed entro cinque giorni l'avrei ricevuto se pagavo subito,**ho pagato e **da quel momento sono irrintracciabili,non rispondono alle mail e nemmeno al telefono,ho provato tutti i giorni decine di volte.**

Ho fatto provare ad iscriversi al loro sito un mio amico ed acquistare il mio stesso prodotto senza pagare ovviamente e chiedendogli se era disponibile e in quanto sarebbe arrivato,gli hanno risposto subito e anche a lui hanno detto come a me,che è disponibile e che se pagava subito in 5 giorni l'avrebbe ricevuto..

Informandomi su vari siti ho letto di molte persone che dopo avere pagato la crdgame diventa irrintracciabile e non hanno ricevuto il prodotto acquistato anche a distanza di 2 mesi.

Vi chiedo se potete aiutarmi,ovviamente sono disponibile a pagare immediatamente i 25 euro di donazione ed anche a pagarvi ulteriormente se potete seguirmi per provare a risolvere il problema.
Grazie

5) http://sosonline.aduc.it/lettera/crdgame+it_255459.php
28-01-2013

Salve, ho acquistato su crdgame 2 cellulari in data 23/12/12 e li ho pagati il giorno successivo. **In questo mese sono stata chiamata 3 volte con promesse di spedizione che non hanno mai mantenuto. Alle mail non rispondono e alle telefonate pure!** Ho letto molti commenti di altre persone a cui è successa la stessa cosa...

Abito vicino a xxx e ho visto che al martedì c'è la possibilità di parlare con un vostro consulente. E' opportuno andare a parlargli insieme dato che sono molto preoccupata che questa vicenda non vada a buon fine? Se è necessario sono disposta a pagare la donazione.

Grazie mille!

6) http://tlc.aduc.it/lettera/mancata+consegna+ordine+sito+www+crdgame+it_255639.php
4-2-2013

in data 07/12/12 ho effettuato sul sito www. crdgame.it l'ordine di un cellulare, **pagato con bonifico il 10/12/12 (ordine 704).** l'articolo sul sito risultava disponibile. visto che il prodotto non arrivava **ho provato senza successo a contattare l'azienda via tel, poi via mail; mi è stato ripetutamente detto di pazientare ancora pochi giorni causa problemi con i corrieri,** questo per quasi due mesi. di fatto l'articolo non era disponibile, infatti oggi 2 /2/13 l'articolo non è arrivato e **nessuno ha ancora risposto alla mia richiesta di rimborso.** l'azienda non ha per nulla rispettato le condizioni d'acquisto presenti sul sito, inoltre **non rispondono piu' neppure via mail.** vedo su forum che altri utenti hanno il mio stesso problema.

7) http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_255591.php
31-01-2013

Spettabile ADUC, in data 13 novembre 2012, ho acquistato online dal sito CRDGAME.it uno Smartphone marca Samsung, modello Galaxy s3 Pebble Blu e pagato immediatamente con Carta di Credito Euro 410,00. **Sul sito evidenziavano la disponibilità immediata** del prodotto e l'invio sarebbe avvenuto entro 24/72 ore dal pagamento. **Sino ad oggi non ho ricevuto nulla, tranne promesse di invio imminente dagli operatori. Premetto che contattare la ditta telefonicamente è quasi impossibile.** Preciso inoltre di aver inviato una Raccomandata AR di diffida e tre E-mail PEC, ma **senza alcuna risposta**. Alla luce di quanto sopra chiedo a codesta ADUC come devo comportarmi con questa ditta per avere quando pagato o quantomeno i soldi indietro, considerato che non rispondono a nessun sollecito sia postale sia per email. Vi chiedo inoltre se potete interessarvi come associazione a questo caso, e quanto mi costerebbe un eventuale arbitrato.
Allego le condizioni contrattuali del sito al momento dell'ordine e la ragione sociale della ditta.
Attendo un vostro riscontro. Saluti

8) http://sosonline.aduc.it/lettera/crdgame+it_256020.php
12-02-2013

Buonasera, in data 24 Gennaio 2013 acquisto un cellulare dal sito www.crdgame.it Successivamente leggo su svariati forum che molte persone a distanza di mesi non hanno ricevuto la merce, quindi richiedo di essere contattato dai responsabili del sito e **ad ogni mia richiesta di spiegazioni loro rispondono tempestivamente, certo, ma promettendomi e garantendomi l'invio del prodotto a giorni**. Purtroppo di giorni ne sono passati 20. Quali sono le armi a mia disposizione per ottenere la merce che mi spetta e che ho pagato contestualmente con l'ordine? Quali sono le tempistiche dopo o entro le quali devo muovermi? Sia chiaro che vorrei evitare di dover chiedere rimborso, preferirei ricevere la merce, perché sarebbe come prestare a interessi zero i miei soldi...
Grazie.

9) http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_255982.php
12-02-2013

Buongiorno , in data 20/01 ho acquistato presso www.crdgame.it un sony xperia mini dato a tutt'oggi come disponibile e pagato subito con carta di credito per 165 euro compreso spese di spedizione. ad oggi nulla è stato consegnato **perchè gli operatori segnalano che come indicato nel sito il materiale verrebbe inviato dopo 10 gg dalla data di pagamento ma sul sito non vi è traccia di questa clausola**. Decido di aspettare e reinoltro richiesta di informazioni , **mi viene replicato per telefono che l'avrei ricevuto i primi gg di febbraio e poi che hanno subito dei furti/problemi con i corrieri** e che entro la settimana che va dall'11 al 15 lo avrei ricevuto. visto che cercando su internet ci sono moltissime persone nelle mie condizioni , **che la disponibilità del bene sul sito è indicata in maniera errata (lo sono tutti i beni...)** mi occorre sapere in che termini posso richiedere recesso e rimborso e mi occorre un esempio di raccomandata da inviare loro per richiedere tutto ciò.inoltre ho bisogno di sapere i termini di legge che loro hanno per rimborsarmi scaduti i quali posso rivolgermi a carabinieri? Finanza? grazie per l'attenzione

10) http://sosonline.aduc.it/lettera/truffa+internet_256293.php
22-02-2013

Buongiorno Aduc. Ho acquistato un cellulare pagandolo 470 euro + 7 euro di spedizione dal sito www.vale-shop.it. Pagato in data 5 febbraio con bonifico bancario anticipato, il telefono ad oggi 22 febbraio non è ancora arrivato. **I gestori del sito non rispondono alle mail ed al numero di telefono fornito sul sito stesso. Nella mia pagina personale sul sito, alla voce "stato dell'ordine" compare un "in lavorazione"** da ormai più di 10gg. vi prego aiutatemi, cosa devo fare? segnalo alla polizia postale o alla guardia di finanza? mi sento un po' impotente e temo di aver perso i soldi.
Grazie,

11) http://sosonline.aduc.it/lettera/problemi+acquisto+www+crdgame+it_255948.php
10-02-2013

Salve, a Novembre del 2012 ho acquistato un cellulare sul sito www.crdgame.it. Ad oggi (**dopo 3 mesi**) **non ho ancora ricevuto nulla**, nonostante decine di email e telefonate. Stanco della questione ho deciso di chiedere loro un rimborso. La loro risposta e' stata: ci scriva alla nostra email certificata

rimborsi_crdgame@tiscali.it oppure ci invii raccomandata con ricevuta di ritorno. Purtroppo al momento in cui tento di spedire loro un'email tramite la mia PEC ottengo il risultato "destinatario non ammesso". Significa che la loro email non e' certificata?

Posso esigere da loro un indirizzo PEC funzionante oppure non mi resta che spedire una raccomandata? E' conveniente che indichi esplicitamente in tale raccomandata un periodo minimo entro cui dovrebbero rimborsarmi? Che iter mi consigliate di seguire dopo aver mandato la raccomandata? Cosa posso fare oltre questo per segnalare questo shop a chi di competenza (finanza, carabinieri, etc.)? Vedo con dispiacere che sono decine le persone che hanno problemi in corso con tale shop. Grazie mille Saluti

12) http://sosonline.aduc.it/lettera/crd+srls_255468.php
30-1-2013

Ho acquistato con carta di credito il 14/01/2013 un cellulare da questa società: Ragione sociale: CRD srls, Partita IVA: 01456520293, R.E.A. n. RO-158388, Servizio clienti: Via della stazione 47 - 45030 Occhiobello Ro Telefono: 0425 769017 Fax: 0425 756149

Ad oggi, 28/01/2013 non ho ricevuto nulla. Inoltre, la società non è reperibile telefonicamente e non risponde nè a email nè a fax. Cosa devo fare per cercare di ottenere quanto dovuto prima di sporgere querela?

13) http://sosonline.aduc.it/lettera/crdgame+it_257266.php
26-3-2013

su crdgame.it (sito ecommerce) compaiono prezzi allettanti e poche recensioni sui prodotti, tutte positive. Ho fatto l'errore di fidarmi di loro e ho acquisto prodotti per 500€ circa. **Dopo quasi 40 giorni non mi è arrivato nulla e hanno sempre fornito scuse generiche nelle più di 30 email scambiate ("Ci scusiamo", "si è creato del ritardo", "Stiamo gestendo il suo ordine", "entro la settimana riceverà quanto ordinato", "Non ci saranno ulteriori attese", ecc).** Passati 40 giorni ho chiesto il rimborso scrivendo alla loro "PEC" rimborsi_crdgame@tiscali.it. Questo indirizzo ovviamente non è una email PEC. Loro sostengono che è sufficiente che la mia email sia PEC (falso). Dopo ulteriori 10 giorni non sono ancora stato rimborsato. E' da quasi 50 giorni che trattengono i miei soldi senza avermi fornito dei prodotti, tantomeno me li hanno restituiti.

14) http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+mai+spedito_256102.php
15-02-2013

Salve, l'ho contattata per farvi sapere che il Giorno 13/12/2012, ho acquistato presso La Crdgame ditta Online ti telefonia, uno smatphone con la totale spesa di 262,00 euro pagato regolarmente con carta di credito. In poche parole io **Telefonavo ogni settimana, poi loro cercavano di temporeggiare, all'inizio avevano spedito, poi la seconda volta mi hanno detto che non ancora spedito ma tra qualche giorno spedivano, poi più avanti non avevano l'oggetto disponibile, e ogni volta che chiamavo una scusa pronta, a distanza di un mese, ho disdetto l'acquisto e fatto tramite richiesta raccomandata il rimborso.**

Prima mi sono informato tramite il mio legale di quanto tempo avevano per il rimborso e mi ha detto che la legge impone che se un rivenditore non ha disponibile l'oggetto lo deve comunicare immediatamente al compratore o deve fare immancabilmente il rimborso senza aspettare giorni, invece se l'oggetto viene spedito e poi fosse difettoso, lo si rimanda indietro(in ditta) e allora la ditta ha tempo 30 giorni per il rimborso. **Ad oggi 15/02/2013 nessuno della ditta Di CRDGame si è fatta sentire per nessun motivo**, in più cercando di comunicare con loro al numero della ditta (che si trova in fondo alla pagina) o non rispondono oppure il telefono è sempre occupato. Voglio e ho diritto di sapere cosa devo fare! Rivoglio i miei soldi. Allego il mio ordine e pagamento.

In merito alle condotte di cui alla lettera C): mancato rimborso delle somme pagate dal consumatore in caso di recesso/annullamento del contratto/risoluzione per inadempimento

Molti consumatori ci hanno segnalato di aver provveduto ad annullare il contratto in seguito al suo perdurante inadempimento da parte della società', spesso su suggerimento della società' stessa che avrebbe suggerito all'acquirente di esercitare il diritto di recesso (quando invece era la società' inadempiente al contratto) con raccomandata con ricevuta di ritorno e di chiedere il rimborso del prezzo pagato. Nei casi posti all'attenzione dell'associazione, però', il successivo rimborso non

sarebbe poi avvenuto:

15) http://sosonline.aduc.it/lettera/chiedere+passaggio+acquisto+iva+consumatore_256213.php

18-02-2013

Buongiorno,

in data 02/02/13 ho acquistato (chiedendo fattura) un cellulare nel sito www.crdgame.it e pagando immediatamente con carta di credito. Dopo l'ordine ho ricevuto un'email automatica con su scritto "Il tuo ordine è stato preso in carico e verrà spedito non appena confermato il pagamento tramite Carta di Credito". Successivamente in 3 occasioni ho inviato email per chiedere quando mi verrà inviato l'ordine ma non ho ricevuto alcuna risposta. Pochi giorni fa ho chiesto per email il rimborso per ripensamento. Ad oggi sono passati 16 giorni e non ho ancora avuto alcuna notizia del mio ordine (nell'area riservata del sito appare come "in lavorazione"). Poi ho scoperto che i liberi professionisti non sono tutelati come i consumatori quindi ora vorrei inviare alla loro sede un lettera raccomandata per informarli che non voglio più la fattura per il mio ordine (diventando quindi un consumatore) e che inoltre intendo esercitare il diritto di recesso (con messa in mora). E' fattibile una cosa del genere? Sarei effettivamente tutelato come consumatore?

AGGIUNGO INFORMAZIONI UTILI PER VOI:

http://www.aduc.it/comunicato/vendite+online+antitrust+condanna+emg+pratica_20771.php (SI VEDA IL COMMENTO DEL 15 FEBBRAIO)

<http://forum.telefonino.net/showthread.php?p=15754937> (SI VEDA TUTTO IL TREAD MA SOPRATTUTTO IL TERZ'ULTIMO COMMENTO)

Cordiali saluti

lettera n. 2) già indicata *supra*: **“A quel punto il negozio ha richiesto che specificassi la richiesta di rimborso per raccomandata (attenzione: il recesso è dovuto a millantata disponibilità dell'articolo, non ad un mio ripensamento), che ho spedito il 05.11.2012. L'avviso di ricevimento indica che essa è stata ritirata il 26.11.2012.”**

lettera n. 14) già indicata *supra*: **“ogni volta che chiamavo una scusa pronta, a distanza di un mese, ho disdetto l'acquisto e fatto tramite richiesta raccomandata il rimborso. [...] Ad oggi 15/02/2013 nessuno della ditta Di CRDGame si è fatta sentire per nessun motivo”**

16) http://sosonline.aduc.it/lettera/recesso+mancato+rimborso_255891.php

09-02-2013

Buongiorno, ho acquistato su un sito online un telefono cellulare, effettuando il pagamento con carta di credito. L'oggetto acquistato veniva dichiarato disponibile. Dopo qualche giorno, **visto che il venditore non spediva accampando scuse poco credibili** ed avendo letto su vari forum di problemi analoghi da parte di altri acquirenti, **ho inviato lettera raccomandata di recesso** con avviso di ricevimento, indicando il termine massimo di rimborso (30 giorni) e le modalità di rimborso (bonifico bancario). Nei giorni scorsi ho ricordato via mail la scadenza. Con domani è trascorso il termine di legge e **il rimborso non è ancora stato effettuato**. Come mi consigliate di procedere? L'obiettivo è chiaramente di riavere il denaro, ma anche, se possibile, di far cessare questa attività che mi risulta stia ancora operando ai danni di molti acquirenti.

Vi comunico i dati del venditore, nel caso vi fosse già noto:

Ragione Sociale: CRD srls (opera tramite vari siti)

Partita IVA: 01456520293

R.E.A. n. RO-158388

Via della stazione 47 - 45030 Occhiobello Ro

Telefono: 0425 769017

Fax: 0425 756149

Grazie

17) http://sosonline.aduc.it/lettera/informazione+rimborsi_255723.php

03-02-2013

ho acquistato un telefinino su crdgame.it, pagato con ricarica postepay, dopo 32 giorni solo rinvii, quindi **ho spedito una raccomandata con ricevuta di ritorno con la richiesta di recesso e quindi rimborso. per ora non ho ricevuto ancora nessuna risposta in merito**, anno un tempo limite per il rimborso? per

poi passare tutto nelle mani della guardia di finanza !!!
distinti saluti

18) http://tlc.aduc.it/lettera/ex+emg_254827.php

12-01-2013

Vi scrivo al merito di una società che ADUC ha già denunciato con successo all'antitrust e che è stata costretta a pagare 200.000 € di multa. Evidentemente non sono bastati perché questa persona apparentemente sta continuando con la stessa identica attività, solo cambiando i nomi.

Mi riferisco alla EMG (vendita on-line di prodotti elettronici). Direi che questa adesso lavora con 4 nuovi siti: MARCO-ESHOP, VALE-SHOP, CDRGAME, ABSURDPRICE.

Dall'esperienza mia e di quelle degli utenti che vedo sui forum, direi che il modus operandi è lo stesso per cui è già stata condannata una volta:

danno disponibili prodotti che non hanno, a chi li contatta (se ci riesce) viene proposto un altro prodotto sostitutivo, per rimandare il problema, a chi chiede il rimborso viene detto che sarà fatto uno storno, lo storno non arriva mentre loro continuano a sostenere di averlo fatto. Nel frattempo passa il tempo su tutti i forum della rete e chiama gli utenti che lasciano feedback negativi minacciandoli di querela...

Ho anche altre informazioni e altri utenti me ne stanno dando a seguito di un post dove ho lasciato la mia mail, ma volevo essere sintetico, sarei felice di dare il mio contributo per aiutarvi in qualsiasi azione.

Un cordiale saluto,

La società CRD srls ha posto in essere, ad avviso della associazione scrivente 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 l'associazione scrivente ha 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/> (d'ora innanzi "i siti internet") 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 attesa 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. Accanto alla casella infatti il link "Acconsento al trattamento dei miei dati personali - Leggi l'informativa sulla Privacy": conduce ad altra pagina del sito (che a seconda dei siti è contenuta nella pagina chiamata "condizioni" o nella pagina denominata "privacy"), del seguente tenore:

*"Il cliente compilando la scheda anagrafica nella procedura necessaria per l'esecuzione del presente contratto autorizza **crdgame.it** a comunicare i dati anagrafici non sensibili (residenza, recapito telefonico) ai corrieri di fiducia utilizzati per la consegna dei beni acquistati in modo da permettere le procedure necessarie al loro recapito.*

*I dati personali sono raccolti esclusivamente con la finalità di registrare il cliente ed attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni; tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta della autorità giudiziaria per eventuali controlli. Il Cliente si impegna a fornire alla **crdgame.it** copia dei documenti di identità ritenuti necessari al fine di eventuali verifiche. La mancata ottemperanza alla predetta richiesta autorizza Daf all'immediata risoluzione contrattuale per inadempimento.*

L'informativa resa al soggetto che si registra al sito e' incompleta poiche' non vi e' riferimento alcuno ne' ai diritti che **l'interessato puo' 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

I siti internet tramite i quali la societa' opera sono inoltre decisamente carenti quanto all'indicazione delle condizioni di vendita e alle informazioni di legge necessarie ai sensi del codice del consumo. Esiste infatti su tutti i siti un'unica pagina intitolata genericamente “Condizioni”, di cui si riporta il contenuto:

“Diritto di Recesso.

il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro il termine previsto in 10 gg, di una comunicazione scritta all'indirizzo geografico della sede del fornitore indicato nella mail di conferma RMA mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Garanzia

I prodotti venduti da vale-shop.it, sono garantiti per uno o due anni, dalla data dell'acquisto dal produttore. Tale servizio viene direttamente fornito dalle case produttrici dei beni venduti, attraverso i propri centri assistenza.

I riferimenti dei centri assistenza, ove non presenti nelle schede dei singoli prodotti, verranno forniti dalla vale-shop.it, su semplice richiesta del cliente

Privacy e Sicurezza (D.L. 196/2003)

Il cliente compilando la scheda anagrafica nella procedura necessaria per l'esecuzione del presente contratto autorizza vale-shop.it a comunicare i dati anagrafici non sensibili (residenza, recapito telefonico) ai corrieri di fiducia utilizzati per la consegna dei beni acquistati in modo da permettere le procedure necessarie al loro recapito.

I dati personali sono raccolti esclusivamente con la finalità di registrare il cliente ed attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni; tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta della autorità giudiziaria per eventuali controlli.

Il Cliente si impegna a fornire alla vale-shop.it

copia dei documenti di identità ritenuti necessari al fine di eventuali verifiche. La mancata ottemperanza alla predetta richiesta autorizza Daf all'immediata risoluzione contrattuale per inadempimento.

Assistenza in caso di problemi riscontrati PRIMA e DOPO la VENDITA

I prodotti venduti da vale-shop.it, sono garantiti per uno o due anni, dalla data dell'acquisto dal produttore. Tale servizio viene direttamente fornito dalle case produttrici dei beni venduti, attraverso i propri centri assistenza.

I riferimenti dei centri assistenza, ove non presenti nelle schede dei singoli prodotti, verranno forniti dalla vale-shop.it, su semplice richiesta del cliente”

La pagina e' identica su tutti i siti, fatta eccezione per un ulteriore paragrafo, pubblicato sulla pagina “Condizioni” (docc. 1-3) dei siti <http://www.2emmeshop.it/>, <http://www.absurdprice.it/>, <http://www.crdgame.it/> in cui si aggiunge questo paragrafo:

“Spedizioni

2emmeshop.it provvederà a recapitare ai clienti, i prodotti acquistati, mediante corrieri di fiducia oppure, ad insindacabile giudizio dell'azienda, direttamente dall'azienda stessa.

RICARICA POSTPAY

*Bonifico bancario
carta di credito”*

Manca l'indicazione di cui all'art. 52, comma 1, lett. a) d.lgs. 206/2005 **dell'identità e dell'indirizzo del professionista** (che si evincono dal sito, nel quale sono riportate in calce ma non sono contenute fra le “condizioni”);

Manca l'indicazione di cui all'art. 52, comma 1, lett. e) d.lgs. 206/2005 sulle **modalità del pagamento, della consegna del bene e di ogni altra forma di esecuzione del contratto**. Tali informazioni non sono infatti contenute fra le “condizioni” (<http://www.crdgame.it/condizioni.asp?lang=it>), nè in fase di conclusione del contratto vengono indicati chiaramente i metodi di pagamento. Fra le schermate da compilare per la conclusione del contratto (docc. 4-5), nella parte relativa al pagamento c'è scritto, ad esempio, con riferimento al pagamento a mezzo postepay “ricarica postepay” con accanto il logo della carta (doc. 6).

Ora, si consideri che solitamente, quando negli acquisti online si sceglie il pagamento a mezzo postepay, si intende l'uso della carta stessa come carta di debito prepagata. Dunque il consumatore che seleziona tale forma di pagamento si aspetta una successiva schermata, nella quale dovrà inserire i dati relativi alla propria carta, così intendendo che – con il click successivo - avrà ancora il tempo di “ripensarci” e non contrarre.

Così non è. Selezionando infatti come metodo di pagamento la postepay e cliccando sulla pagina successiva la “transazione” risulta già eseguita, il contratto già concluso, poiché nella pagina seguente si legge (doc. 7):

“Ordine inviato!

4023600456440843

MEROLA ANNAMARIA

Per qualsiasi informazione scrivi una e-mail citando il tuo numero d'ordine, riportato nella E-mail di conferma, oppure contattaci telefonicamente.

Tel: **0425 757503**

E-mail: ordini@vale-shop.it

Una volta effettuata la ricarica inviaci una mail contenente la data e l'ora della ricarica.”

Dopo le parole ordine inviato c'è di nuovo il logo della carta Postepay, e quello che segue immaginiamo sia il numero di carta prepagata sulla quale effettuare il pagamento.

È solo allora dunque che il cliente scopre che non deve inserire i propri dati in un'altra pagina, potendo ancora scegliere di non inserirli e quindi rinunciare all'acquisto, ma che la forma di pagamento è in realtà diversa e che ormai l'ordine è partito.

Anche in caso di selezione di altra modalità di pagamento, ad esempio il bonifico bancario, (doc. 8) una volta effettuata la selezione la pagina non contiene alcun avviso particolare sul fatto che il successivo “clic” perfezionerà il contratto. E cliccando, come sopra, l'ordine si perfeziona e nella pagina successiva compare la dicitura “Ordine inviato!”, con i seguenti dati bancari per il pagamento:

“Intestatari: CARDINALE MARIANNA ORNELLA

Codice Iban: IT5110760112200001006254575

Codice Bic/Swift: BPPIITRRXXX

Per qualsiasi informazione scrivi una e-mail citando il tuo numero d'ordine, riportato nella E-mail di conferma, oppure contattaci telefonicamente.

Tel: 0425 769017

E-mail: ordini@crdgame.it

Stessa cosa avviene se si opta per il vaglia postale (metodo consentito sul sito CRD Game, doc. 9). Nella pagina successiva alla selezione del metodo di pagamento (sono tutte contenute nella stessa pagina) ricompare la dicitura “Ordine inviato!”, con i seguenti dati per il pagamento:

“Cardinale Marianna Ornella

via della stazione 47 - 45030 occhiobello ro

1006254575

Per qualsiasi informazione scrivi una e-mail citando il tuo numero d'ordine, riportato nella E-mail di conferma, oppure contattaci telefonicamente.

Tel: 0425 769017

E-mail: ordini@crdgame.it”

Nessuna delle modalita' di pagamento indicate consente un pagamento diretto alla societa', ma in tutti i casi il pagamento avviene in favore di persone fisiche.

Parimenti, non viene indicato in che modo il bene verra' spedito, se con consegna a mani, a mezzo posta, corriere ecc.

Manca altresì una informativa completa sulle **modalita' di esercizio del diritto di recesso** di cui all'**art. 52, comma 1, lett. g) d.lgs. 206/2005**. La pagina web che riporta le “condizioni” rimanda infatti, per l'indirizzo cui inviare la comunicazione con la quale si intende esercitare il proprio diritto di recesso. In tale pagina si legge infatti che il recesso andra' comunicato “*all'indirizzo geografico della sede del fornitore indicato nella mail di conferma RMA*”, ma in tale mail questa informazione non e' contenuta (docc. 10-11).

Ancora la societa' non assolve agli obblighi informativi previsti dall'articolo 12 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, 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. Non compaiono, cioè, durante la procedura di acquisto in nessuna delle pagine all'attenzione dell'acquirente, ne' ne' compare mai alcuna casella da spuntare per presa visione e accettazione della condizioni di contratto, tanto meno compare alcun link diretto e (ben) visibile durante la procedura che richiami l'attenzione dell'utente alle condizioni di contratto.

Di conseguenza, si ritiene che la separata pagina “condizioni”, il cui link si trova sul fondo della pagina, poco visibile e mai espressamente richiamata nel corpo centrale delle pagine stesse in fase di acquisto non sia sufficiente e idonea a ritenere soddisfatti i requisiti di legge, in ulteriore violazione dell'art. 52, comma 2 d.lgs. 206/2005 secondo il quale le informazioni contrattuali evono essere “*inequivocabili, (...) fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealta' in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili*”.

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.

La suddetta mail di conferma dell'ordine, omettendo alcuna informazione, anche generale e generica sul contratto, viola palesemente l'art. 53 del Codice del Consumo (“*Il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, di tutte le informazioni previste dall'articolo 52, comma 1, prima od al momento della esecuzione del contratto. Entro tale momento e nelle stesse forme devono comunque essere fornite al consumatore anche le seguenti informazioni:*

- a) *un'informazione sulle condizioni e le modalita' di esercizio del diritto di recesso, ai sensi della sezione IV del presente capo, inclusi i casi di cui all'articolo 65, comma 3;*
- b) *l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore puo' presentare reclami;*
- c) *le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;*
- d) *le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno. (...)*”.

Da ultima, si pone all'attenzione dell'Autorita' il fatto che la vicenda oggetto della presente segnalazione 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. Anche in quel caso, con le dovute differenze, la societa' sanzionata si occupava di vendite online di prodotti audio/video, telefoni cellulari, computer e altri prodotti tecnologici, ed anche in quella vicenda le segnalazioni giunte dai consumatori all'Autorita' stessa e alla scrivente associazione atenevano, fra le altre, alla mancata consegna del bene e al mancato rimborso delle somme pagate successivamente all'“annullamento” del contratto.

Tanto premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a CDR Srls, 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, 28 marzo 2013

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc

Vincenzo Donvito