

Oggetto: denuncia di condotta commerciale ingannevole e aggressiva da parte della società ESIG GROUP di Cecilia Lopez/ECIG GROUP FRANCE operante tramite il sito internet www.sedansaitalia.eu

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, denuncia ed espone quanto appresso.

Diversi utenti dell'Aduc hanno segnalato all'associazione alcune pratiche commerciali tenute dalla società **ESIG GROUP di Cecilia Lopez** con sede legale in Francia a 78800 Houilles, ovvero **ECIG GROUP FRANCE, Rue Pasteur, Houilles 78800 France TVA FR 32521332650**, società che si occupa di vendita online di sigarette elettroniche e relativi accessori avvalendosi, sul mercato italiano, del sito internet [http://www.sedansaitalia.eu/](http://www.sedansaitalia.eu)

Le segnalazioni pervenute all'associazione riguardano:

- la mancata consegna dei beni acquistati;
- l'opposizione di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori, consistente nella difficoltà/impossibilità di ottenere il rimborso delle somme pagate dal consumatore in caso di recesso/annullamento del contratto/risoluzione per inadempimento, e nei casi di consegna di prodotto non conforme.

La società **ESIG GROUP di Cecilia Lopez** o **ECIG GROUP FRANCE** ha posto in essere, ad avviso della associazione scrivente, le seguenti pratiche commerciali scorrette:

A) nella fase di pre vendita, l'aver fornito ai consumatori **informazioni non veritiere in merito alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti** offerti attraverso il sito web utilizzato per l'esercizio dell'attività di vendita online, inducendo i consumatori a prendere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso dichiarando sul sito il prodotto come **disponibile**, salvo poi omettere la consegna ovvero ritardarla oltre i limiti di legge, in violazione delle disposizioni di cui agli articoli 21, comma 1 lett. b), 22 comma 1, e art. 23, comma 1, lett. e) d.lgs. 205/2006;

B) in fase di post vendita, l'aver reiteratamente comunicato **informazioni non veritiere circa lo stato di evasione degli ordini e le effettive prospettive di consegna** dei beni acquistati; l'aver **omesso/ritardato la corresponsione del rimborso del prezzo** nei casi di mancata consegna, comunicando informazioni non veritiere circa l'avvenuto o imminente perfezionamento delle relative operazioni; nell'aver **omesso/ritardato la prestazione delle misure ripristinatorie** previste dal Codice del Consumo a fronte di casi di consegna di prodotto non conforme; l'aver – in molti casi - posto essere pratiche commerciali aggressive provvedendo alla ritardata restituzione del prezzo pagato o alla ritardata consegna del bene acquistato solo successivamente alla pubblicazione sul sito Aduc della segnalazione del consumatore, chiedendo poi al consumatore di cancellare/modificare il proprio post, in violazione delle disposizioni di cui agli artt. 20, 24 e 25 lett. d) d.lgs. 205/2006;

C) in fase di prevendita, l'aver **omesso di fornire/pubblicare informazioni rilevanti in sede di invito all'acquisto** e l'aver **omesso/diffuso informazioni incomplete in merito ai contenuti ed alle modalità di esercizio di diritti contrattuali**, con particolare riferimento al termine ed alle modalità di esercizio del **diritto di recesso e alle modalità di esercizio del diritto alla garanzia**, in violazione delle disposizioni di cui agli artt. 21, comma 1 lett f) e g), 22 comma 1 e comma 4 lett. b) ed e) d.lgs. 205/2006;

D) in fase di post vendita, l'aver **insistentemente richiesto tramite email ed sms agli utenti la**

rettifica dei propri commenti inseriti nei forum Aduc, in violazione delle disposizioni di cui all'art. 24 d.lgs. 205/2006;

E) l'aver **pubblicato sul sito internet dell'Aduc falsi commenti positivi**, apparentemente inviati da consumatori soddisfatti, ponendo così in essere una pratica commerciale scorretta e ingannevole finalizzata a indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

1) MANCATA CONSEGNA DEL BENE NONOSTANTE IL SITO INDICASSE IL PRODOTTO COME DISPONIBILE E MANCATO RIMBORSO

Segnalazione contenuta nei commenti alla lettera http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1), inviata dall'utente "andreaper" in data 15 settembre 2014:

15 ottobre 2014 9:15 - andreaper

"buongiorno, vorrei dare la mia testimonianza in questa recensione al quale il responsabile della sedansa italia dice: "che tutti quelli identificati sono stati risolti senza nessun eccezione." non'e' cosi'. sarò dettagliato con basi di materiale da me accumulato in questi 5 mesi di un'ordine eseguito dal giorno 20 maggio.

tengo a precisare che questa non'e' una diffamazione ma una semplice recensione negativa da un cliente che non ha mai visto nessun prodotto dai suoi soldi spesi. giustamente ci sono recensioni positive accompagnate dai suoi pregi e recensioni negative accompagnate dai suoi difetti.

-20 MAGGIO: *seguendo il sito della sedansa trovo dei brand in offerta al quale **ho proceduto all'acquisto**, dopo qualche richiamo si procede alla spedizione per il giorno 20 maggio accompagnato da un tracking diretto a TRIESTE precisando che io sono di VENEZIA. BAH.. SARA' UN CASO...*

dopo già qualche scambio di mail dando le colpe ai corrieri si procede a una nuova spedizione passando al giorno

29 MAGGIO: *nuova spedizione dello stesso ordine dato che il vecchio era stato perso in qualche angolo della logistica(almeno così era stato detto) nuovo tracking questa volta diretto a ROMA. BAH.. SARA' UN CASO... dopo un lungo travaglio di mail e telefonate si decide di procedere ad un nuovo ordine.*

3 LUGLIO: *viene concordato un rimborso "interno" dove viene Riaccreditato il dovuto con un'aggiunta di 25 euro da quale poi si procederà ad un nuovo ordine.*

14 LUGLIO: *si procede alla spedizione partita dalla Francia. ma ahime qui nasceranno altri problemi derivati da feste francesi attese doganali ecc.. morale? il pacco si e' perso di nuovo. BAH.. SARA' UN CASO...*

27 AGOSTO: *dandomi della persona sfigata a un caso raro si procede ad un rimborso a mezzo bonifico. inutile dire quante mail ci siano state scambiate per un bonifico inviato (almeno riferito così) e mai arrivato. BOH..SARA' UN CASO... stufo di essere trattato da sfigato che i miei sono tutti CASI UNICI lascio un post su aduc per dare sfogo ai miei oramai sensi morali distrutti. al quale ci si trova un accordo il giorno stesso per un nuovo accredito.*

30 SETTEMBRE: *viene generato un nuovo accredito "interno" per un nuovo ordine di ben il doppio della mia somma onestamente versata. subito replico un post su aduc con tanto di scuse e si procede ad un nuovo ordine che poi partirà il giorno 07 ottobre.. mai arrivato. BOH.. SARA' UN CASO??*

09 OTTOBRE: *arrivo all'ultima comunicazione oramai sfinito e mi sento rispondere "non dire cazzate vedi tutto nero"*

conclusioni: io sono costretto a rinunciare il tutto perche' qualunque soluzione porta sempre alla stessa strada.

chiedo a tutti i gentili lettori oltre a tutte queste esposte quali altre si potrebbero avere trovato.. non ho chiesto piu' del mio dovuto, ma solo quello versato con i miei soldi

poi chiedo a tutti voi: se questa non si puo' definire truffa, insoluto.. cosa di puo' definire? possono essere tutti CASI DI COINCIDENZA DOVUTI ALLA MIA SFIGA COME DICE IL RESPONSABILE DELLA SEDANSA?

tengo a precisare che in questi 5 mesi ho fatto svariati ordini da diverse ditte e distanze, tutti puntuali in 3GIORNI lavorativi ad eccezione della cina in 30 giorni tollerabili visto le distanze.

io non sto qui a dirvi di non acquistare dalla Sedansa pero' se avete intenzione di smettere di fumare le sigarette a combustione per una elettronica fate prima ad avere la data certa di una malattia sui polmoni per sigaretta che su una data di un pacco loro a casa vostra.”

2) MANCATA/ERRATA CONSEGNA. MOLESTIE E INDEBITE PRESSIONI

2.1 L'utente scrive all'Aduc (doc. 2) lamentando la mancata consegna del bene e rappresenta che **dopo aver commentato con un proprio post una lettera pubblicata sul sito dell'Aduc, un referente di Sedansa avrebbe scritto pubblicamente in un post sullo stesso sito il nome e cognome e indirizzo dell'utente.**

L'utente quindi, sentendosi minacciato, ha chiesto ad Aduc la rimozione del post, non piu' presente sul sito dell'Aduc.

2.2 In un altro caso (doc. 3), un utente segnala di aver ricevuto, successivamente alla pubblicazione sul sito internet dell'Aduc di una sua richiesta di consigli in merito al mancato ricevimento di un bene acquistato effettuato sul sito Sedansa, una telefonata a casa da parte del titolare dell'azienda che avrebbe minacciato azioni legali a causa del commento (presumibilmente perche' ritenuto da questi diffamatorio). L'utente quindi chiede ad Aduc **se la pubblicazione della lettera sul sito dell'associazione non lo esponga a qualche rischio.**

2.3 Segnalazione contenuta in un post in commento alla lettera reperibile a questo link http://sosonline.aduc.it/lettera/mancato+ricevimento+merce_230453.php (doc. 4)

20 agosto 2013 19:47 - spirito libero

*“il sig giovanni: a parte ordini arrivati dopo settimane allora vi racconto la mia esperienza con il sig giovanni **faccio un ordine la metà dei prodotto ordinati e che erano disponibili sul sito della sedansa dopo aver fatto l'ordine mi chiama e mi che certi prodotti non poteva mandarmeli xche non li aveva io gli faccio presente che sul sito il semaforino era verde quindi i prodotti erano disponibile e lui mi dice che c'è un errore ecc ecc x non disdire l'ordine (sbagliando) accetto e mi arriva solo la metà dei prodotti scelti, e cosi e andata con tutti i 6 ordini fatti da me da questa persona, SEDANSA ITALIA alla fine mi trovo con un cassetto pieno di aroma a mentolo che è uno schifo, e tanta altra roba che non uso, non solo mi deve ancora 4 aromi, un drip tip in metallo, è una batteria da 1100 ma alla fine gli faccio presente che forse non e una cosa che capita ma forse c'è qualcosa che non va in quello shop giustamente posto su svapo.it la mia esperienza avuta con questo shop **alla fine mi vorrebbe pure denunciare non vi dico le cose che mi ha detto minacciandomi, mi ha fatto mandare una lettera dal suo avvocato, pensava di impaurirmi e allora sono andato pure io dal mio avvocato con le mail delle minacce pronto a denunciare il fatto alla fine mi contatta il sig. giovanni troviamo un accordo doveva mandarmi di nuovo l'ordine a sue spese me lo manda, udite udite con prodotti che non avevo scelto e che lui evidentemente aveva da tempo atterra prodotti che non vendeva e poi il solito aroma a mentolo che e una roba da schifo poi mi contattano tanti ragazzi di vari forum e certi moderatore di alcuni forum mi spiegano che è conosciuto già questo signore per il suo modo di lavorare, lascio a voi pensare se è in buona fede, oppure no. Io mi sono fatto la mia idea e ci sono tanto shop veramente ottimi svapobar, supercigs, fumodigitale, lasvapoteca,svapobar,vapitalia, svapostar,efumo,svapoweb, svapoqueen, e me ne sto dimenticando un'altra trentina xche farsi il sangue amaro con questa persona ricordatevi non fatevi abbindolare da certi venditori e imparate a valutare le persone quando ci sono problemi, e li che dovete vedere come si comportano per*****

quello che mi riguarda potete comprare dove volete io non faccio guerre private con nessuno e non sono il paladino della giustizia di nessuno ho solo scritta la mia esperienza poi se il sig giovanni è in buona fede buon per lui ma se non lo fosse fatti suoi.”

2.4 Segnalazione contenuta in un post in commento alla lettera reperibile a questo link http://sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1)

31 luglio 2014 12:05 - arabo22

“state attenti dove comprate sedansa mette i prodotti in vetrina sul sito ma poi quando hai fatto l'ordine ti chiama il sig. giovanni e ti dice che il prodotto non c'è e che non ho visto bene ma il semaforino è verde quindi teoricamente ci dovrebbe essere ma lui ti chiama ti dice che c'è stato un errore e che si sarebbe fatto perdonare beh a me non interessa il regalino voglio quello che mi serve e che ho ordinato non c'è lui rimborsa i soldi e non mandarmi prodotti scadenti.(può succedere con un prodotto ma non con 7/8 prodotti) in poche parole **poi ti elenca delle alternative di prodotti che lui non vende io devo avere ancora 3 bottigliette di liquido a liquirizia xche invece di mandarmi queste 3 mi a mandato 3 boccette di mentolo che tra l'altro ho ancora qui senza aprirle e poi non sia mai che subentrano problemi xche non si sanno proprio comportare la metà dei forum di sigarette elettroniche lo conoscono tutti in negativo xche prima fa guai e **poi a anche la faccia tosta di farti chiamare da un avvocato cosa a me successa ma io non mi sono fatto problemi ero pronto con il mio legale a denunciare tutto questo** ordinate dove volete io racconto solo quello che mi è successo la mia e solo una recensione su una brutta esperienza avuta con questo signore e x questo che ci sono questi forum (state attenti dove comprate bay)”**

3) CONSEGNA/RIMBORSO RITARDATI E AVVENUTI SOLO SUCCESSIVAMENTE ALLA PUBBLICAZIONE DELLA LETTERA/COMMENTO SUL SITO ADUC

Le segnalazioni che seguono sono pervenute all'Aduc prevalentemente tramite i commenti che gli utenti hanno pubblicato sul sito come post di forum aperti in calce ad una lettera di richiesta di consigli pubblicata sul sito Aduc. In tutti questi casi gli utenti hanno ricevuto il rimborso o il bene solo successivamente alla pubblicazione del commento, pubblicando “aggiornamenti” della vicenda e - a volte – specificando che cio' era stato espressamente richiesto dal professionista.

3.1 Segnalazione contenuta nella lettera reperibile a questo link:

http://sosonline.aduc.it/lettera/sedansa+ita+oggetto+mai+ricevuto+rimborso+negato_267028.php
(Doc. 5)

“SEDANSA ITA - Oggetto mai ricevuto, rimborso negato - 29 settembre 2014 0:00

Volevo segnalare uno shop online con cui ho avuto una bruttissima esperienza e leggendo in giro non sono il solo. Il negozio in questione è <http://www.sedansaitalia.eu/>

Il **12 luglio 2014** ho effettuato un **ordine per due batterie al litio (46.50€)**, spedizione GLS dichiarata dopo 6 giorni, ma **mai recapitata**, tracking inesistente. Dopo diverse mail e telefonate nuova spedizione dopo pochi giorni, richiesto il tracking, ma non mi è mai stato fornito, anche questa spedizione non è mai arrivata (o forse mai partita). **Richiedo a questo punto il rimborso** tramite Paypal, ma la causa si chiude in un lampo a favore del venditore, perché lui probabilmente dichiara il falso dicendo che il bene in oggetto è virtuale, digitale o intangibile, uniche categorie per cui PayPal non offre protezione. **Dopo un'altra valanga di mail richiedo il diritto di rimborso perché il bene non è mai entrato in mio possesso, mi viene riconosciuto, ma passa un ulteriore mese senza nessun rimborso. Mi viene riconosciuto un credito presso il negozio di 20€ ma il mio account è stato nel frattempo cancellato. Quando comincio a minacciare azioni legali, la discussione si fa calda, ricordandomi la loro sede legale è in Francia. Siamo al 28 Settembre e probabilmente non rivedrò mai i miei soldi** ma volevo rendere la comunità partecipe della mia brutta esperienza. Sto valutando i modi per rendere la cosa ufficiale, non so se servirà ma volevo

*passare dalla Polizia postale di Firenze a denunciare l'accaduto.
Fabio, da Empolli (FI)"*

Lo stesso utente due giorni dopo inserisce un post alla sua lettera in cui comunica che successivamente alla pubblicazione della sua lettera ha ricevuto il prodotto

"2 ottobre 2014 0:16 - Fistandantibus

*Mi è d'obbligo fare un aggiornamento, oggi **dopo appena due giorni dalla pubblicazione del mio caso su questo sito le batterie sono arrivate!***

Il venditore già prima della segnalazione mi aveva assicurato che me le avrebbe spedite al più presto, come mi prometteva da più di 2 mesi, ma ormai non ci speravo più... forse aver reso la cosa pubblica ha aiutato la faccenda ad andare verso un lieto fine.

E' stato un acquisto faticoso, ci sono volute decine di mail, telefonate, mal di pancia e TROPPO tempo ma alla fine si è concluso bene.

Per farsi perdonare del disagio creato mi ha concesso un buono di 30€ per acquisti presso il Suo shop, che mi guarderò bene dall'utilizzare.

Un ringraziamento all'ADUC per avermi aiutato a risolvere il caso!

Mi raccomando in casi come questi non datevi per vinti, fate valere i VOSTRI DIRITTI!

Fabio"

3.2 Segnalazione contenuta nella lettera reperibile a questo link:
http://sosonline.aduc.it/lettera/mio+pacco_266887.php (doc. 6)

"E il mio pacco?.. - 22 settembre 2014 0:00

Buongiorno,

*sono qui a testimoniare un disservizio che si è verificato con SEDANSA: **ho acquistato in data 27 agosto 2014** alcuni articoli dallo shop on-line e, a causa di alcuni disservizi comunicatimi via e-mail, **non ho ancora ricevuto nulla**. La mia testimonianza ha come basi le copie documentali tanto della transazione avvenuta, quanto dello scambio di mail che vi è stato con il Venditore. Sicuramente la cortesia nelle comunicazioni non manca: è il prodotto che non è mai pervenuto.. Venerdì prossimo saranno 30 giorni precisi di attesa, dopodichè..*

Giovanni, da Bari (BA)"

Lo stesso utente qualche giorno dopo inserisce un post alla sua lettera in cui comunica che successivamente alla pubblicazione della sua lettera ha ricevuto il rimborso, reperibili fra i commenti alla lettera già indicata:

"1 ottobre 2014 18:16 - gf_001

*Buonasera, vorrei chiedere la rimozione del mio post precedente, in quanto ho risolto con il Venditore che mi ha rimborsato di tutto. Ritengo quindi non ci sia più motivo per mantenere il post.
Giovanni"*

"3 ottobre 2014 11:44 - gf_001

Buongiorno,

vorrei chiedere ancora una volta di rimuovere il mio post, dato che l'imprevisto accaduto si è risolto in brevissimo tempo. Grazie."

3.3 post pubblicato in commento alla lettera
sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1)

"3 febbraio 2014 16:55 - AlexEVO

La mia opinione? Mai più acquisti da Sedansa.

Ho effettuato un ordine il 18 novembre 2013, 93 euro pagati in anticipo, nessuna spedizione ricevuta.

Ho sollecitato per ben 3 volte (23 novembre, 3 dicembre, 11 dicembre) e per 3 volte mi è stato risposto che avevano problemi con i corrieri e che avrebbero rispedito.

Il 28 dicembre, non avendo ancora ricevuto nulla e stufo di sentire scuse, ho richiesto il rimborso come prevede la legge della Comunità Europea per la tutela dei consumatori. Ed ecco la sorpresa... **siccome a loro risultava "consegnato", anche se "non escludono che sia stato consegnato a qualcun altro", nessun rimborso.**

Peccato che la legge in Europa in materia di ecommerce preveda chiaramente che:

"Il venditore è responsabile della consegna dei prodotti acquistati dal consumatore. Spetta al venditore contattare il servizio consegne e dimostrare l'avvenuta consegna del prodotto. Se non riesce a dimostrarlo, deve spedire nuovamente il prodotto o concederti un rimborso."

(fonte: europa.eu)

Evidentemente in Francia (dove c'è la Sede legale di Sedansa) queste regole non valgono.

E nel frattempo... dei miei 93 euro nemmeno l'ombra.

Il mio consiglio? Acquistate da venditori italiani e leggete bene le condizioni di vendita per evitare sorprese."

Lo stesso utente qualche giorno dopo inserisce un ulteriore post in cui comunica che successivamente alla pubblicazione della sua lettera ha ricevuto il rimborso:

"1 marzo 2014 12:22 - AlexEVO

Il 3 febbraio scorso ho inserito un post sulla Sedansa.

Sono stato integralmente rimborsato il 10/02 tramite Pay Pal oltre a quello mi hanno omaggiato di un credito di 50 euro.

Preciso che avevo già acquistato da loro e tutto era svolto in modo perfetto..

Un problema può capitare l'essenziale e di risolverlo ed è stato fatto"

3.4 post pubblicato in commento alla lettera
sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1)

"12 maggio 2011 21:02 - ggremo

qualcosa di simile sta succedendo anche a me con la Sedansa.

Ho fatto l'ordine il 17/04,pago subito su postepay per comodità, aspetto una settimana e poi visto che non arriva niente mi faccio sentire via mail, rispondono che hanno avuto un problema di virus al server e che provvederanno alla spedizione.

1o2 giorni dopo mandano una mail dove avvertono che è partito ,ma non mi danno codice per la tracciabilità, ancora non arriva niente così rimando un'altra mail dopo qualche giorno e viene fuori, 4giorni dopo, che è stato spedito in un'altra città.. Li ricontatto via mail un po seccato e loro mi rifanno un'altra spedizione che arriva in effetti il giorno dopo.

Apro la busta, io mi aspettavo una scatola come da descrizione, e trovo 5 boccette di liquido (giuste) un modello di sigaretta differente da quello ordinato (superiore di prezzo ma con un funzionamento diverso di come volevo io), mancanza di materiale facente parte del kit e mancanza di un adattatore per il caricabatterie il che rende tutto inutilizzabile quando si scaricano le batterie.

Abbastanza alterato da ciò ,gli lascio un feedback ovviamente molto negativo e li ricontatto via mail. Il giorno dopo il signor Giovanni mi chiama sul cellulare e gli racconto i problemi riscontrati, lui gentilmente mi dice che avrebbe controllato subito e tempo una mezz'oretta mi avrebbe richiamato, ma chi l'ha più sentito? Come tempo siamo a sabato 7 maggio.

Faccio passare sabato e domenica poi lunedì mattina gli rimetto un altro feedback negativo, e gli mando una mail dove volevo sapere, perchè non veniva pubblicato il primo feedback e se li pubblicavano a loro discrezione o meno.

Mi risponde tramite mail il signor Giovanni dove mi dice che per loro un giudizio negativo non rappresenta nessun problema a confronto di tutti quelli positivi e che provvederanno a pubblicarlo e a mandare quello che ho ordinato, preoccupandosi di dirmi che lui è una persona onesta e molto

modesta e che servivano per il cambio tutte le ricevute.... peccato che di ricevute o scontrini o un semplice pezzo di carta dove sta scritto cosa ho comprato e a che prezzo non esista traccia, ho solo il foglio di viaggio SDA con il mio nome quello del vettore, i rispettivi indirizzi e basta. Gli rimando un'altra mail dove chiedo spiegazioni sulla ricevuta e dove mi scuso se nelle scorse mail ho usato un linguaggio, diciamo non volgare, ma un po colorito.

Oggi siamo al 12 maggio da lunedì 9 non ho più avuto notizie.

Non ho perso tanto sugli 80 euro (fatturati da loro in nero) qualcosa ho ricevuto, ma ora che si sono scaricate le pile posso anche buttare tutto, i liquidi ci hanno scritto sopra tossico, maneggiare con guanti di gomma e lavare bene se si viene a contatto con la pelle figuriamoci se me li fumo.

Oggi ho trovato la lettera del signor Enrico e mi è sembrato giusto raccontare anche la mia esperienza affinché altra gente non cada nella (ormai) possibile truffa o perlomeno se ci comprate fatelo in contrassegno e controllate all'arrivo se c'è tutto, io nel frattempo continuo ad aspettare non si sa mai, ma.....

Molto probabile molti feedback positivi sono falsi e molti negativi sono stati cestinati e comunque se volete vedere con chi trattate cercate il signor Giovanni su Facebook”

Lo stesso utente qualche giorno dopo inserisce un ulteriore post in cui comunica che successivamente alla pubblicazione della sua lettera ha ricevuto il bene:

“15 maggio 2011 12:50 - ggremo

ci sono stati gravi disguidi che mi hanno fatto pensare a questo anke a me cmq ho parlato con il signor giovanni e finalmente risolto tutto”

“17 maggio 2011 19:35 - ggremo

Scusate posso?..... allora, io sarei il cliente su Ciao...

Pensavo lo fosse anch'io,ma mi sono dovuto ricredere anzi mentre sto scrivendo, la sto anche provando, è arrivata oggi.

Il signor Giovanni è veramente cordiale, abbiamo parlato al telefono(era fuori zona quella settimana per motivi suoi), mi ha contattato più volte da sabato. Ieri per avvertirmi che era partita, oggi per dirmi che è arrivata e anche via mail praticamente mi ha fatto pure la tracciabilità del pacco.

Non so quante spedizioni facciano in media, se sono di più o di meno di quelle che dicono comunque un errore più o meno grave ci può essere sempre.. A me è capitato e mi sono fatto prendere dall'impulsività... nel mio cervello leggendo prima qua su Aduc le tre lettere e poi su Ciao è girato solo un pensiero: m'hanno truffato. Ora riflettendoci con più calma posso dire che è sfuorviante leggere le varie opinioni avendo un solo pensiero in testa,non capisci quali sono vere o false. Per chi avesse dei problemi, calma, contattatelo e vedrete che riuscirete a risolvere tutto.

Adesso sta a voi credere se sia vero o meno questo commento, io credo a quello che sto "fumando", una sigaretta Sedansa appena arrivata, l'unico difetto è che il gusto è diverso e bisogna farci la bocca, magari non smetto completamente ma se serve a guadagnarci in salute ben venga.

Per quello che ho scritto sui liquidi, ho trovato la spiegazione cercando con calma questa volta su internet; sono nocivi perchè la nicotina di suo è nociva, nessun altro motivo (purtroppo è la droga di noi tabagisti) e se cade sulla pelle in quantità la assorbiamo.

Dimenticavo il signor Giovanni non ha neanche rivolto l'altra indietro, praticamente me l'ha regalata

Fidatevi è un Signore”

3.5 post pubblicato in commento alla lettera
sostonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1)

“4 agosto 2014 9:21 - ElioMoi

Caro giorusso196 non ti conosco ma mi sento in colpa per quello che ti è successo.

Si mi sento in colpa perché anche io ho acquistato della SEDANSA e se magari avessi reso pubblica la mia esperienza in tempo magari tu non avresti subito il mio stesso calvario.

*La mia storia è molto semplice **ho ordinato alcuni prodotti presso la SEDANSA il 25/05/2014** per un importo di 59.55 euro e ad oggi non ho ancora ricevuto niente né prodotto né rimborso.*

Le motivazioni nel mio caso sono le seguenti, a volte di una banalità sconcertante :

La prima motivazione è stata quella di un guasto al server per cui la spedizione non è partita subito ma solo dopo 12 giorni.

Solo dopo 12 giorni mi è arrivato l'ordine di spedizione ma stranamente senza tracciatura del corriere.

Dopo aver sentito comunque il corriere ed aver constatato che non ci fosse nessuna spedizione a nome mio dopo 24 giorni ho aperto una contestazione su paypal, subito chiusa, a detta della SEDANSA a loro favore perché, testuali parole :

“Abbiamo ricevuto dalla Pay Pal la sua contestazione che è stata chiusa immediatamente al nostro favore in quanto abbiamo fornito la documentazione richiesta. Purtroppo tale procedura blocca immediatamente la spedizione che viene richiamata. [...] Provvederemo a rispedito la merce appena ci sarà ritornata.”

Ho subito chiamato paypal per conoscere il contenuto di questi documenti forniti dalla SEDANSA ma la risposta è stata che non c'è stato nessuno scambio di documenti , semplicemente il caso non era stato preso in considerazione in quanto non coperto da garanzia!

Il 20/06/2014 mi arriva una mail con scritto: “SALVE E PRONTA PER RIPARTIRE ASPETTO IL CORRIERE”

Il numero di spedizione mi è arrivato solo il 03/07/2014 dopo 39 giorni dal pagamento e solo dopo numerosi solleciti, ma anche qui trovo una sorpresa infatti mi danno un codice non della GLS, per cui avevo pagato, ma della EUROTRNSPORT e tra l'altro mi dicono che la spedizione è partita dalla sede Francese vabbè che diire !!!

Il 15/07/2014 provo ad inserire una testimonianza nel loro sito ma niente da fare sto ancora aspettando.

Ma Giovanni ... queste testimonianze, manco una negativa ma che affidabilità hanno delle testimonianze inserite sul VOSTRO sito sotto il VOSTRO controllo? In altri siti come Ebay le testimonianze (i feedback) sono gestiti da un terzo (Ebay) rispetto ai due acquirenti e per questo hanno un altro peso, ma se siete voi a decidere quali mettere

Non sto qui a dire che i commenti sono falsi, non mi permetterei mai però una piccola curiosità ce l'ho ! Come mai alcuni commenti improvvisamente spariscono per poi ripresentarsi identici in data successiva? Non è che avete ancora qualche problema al server ?

Ok Giovanni per ora chiudiamo qui, rimango fiducioso ! So che non si tratta di truffa ma di un semplice ritardo, ormai sono passati 71 giorni dal giorno dal pagamento, non ho capito ancora che problemi ci sono stati nella spedizione ma ti chiedo cortesemente di risolvere il problema come lo risolvi a quei signori che postano testimonianze sul tuo sito e che affermano che risolvi i problemi in meno di 24 ore. Dai provaci anche con me.

PS: Giovanni “mi saluti tutto il staff” !!!”

Lo stesso utente qualche giorno dopo inserisce un ulteriore post in cui comunica che successivamente alla pubblicazione della sua lettera ha ricevuto il rimborso, e rappresenta di aver ricevuto insistenti email dal venditore affinché pubblicasse sul sito dell'Aduc un post di rettifica. Rappresenta inoltre di aver ricevuto, prima del rimborso sms e mail “blandamente” minatorie:

“10 agosto 2014 10:54 - ElioMoi

Buongiorno SEDANSA,

ho ceduto alle insistenti mail del tuo tramite Sig.Giovanni, che mi chiedevano di scrivere un post per dire che siete stati di parola e che avete risolto il problema in meno di 24 ore.

Ebbene scrivo questo post per dire a tutti che la SEDANSA mi ha restituito i soldi dell'ordine

fatto il 25/05/2014, ma non posso dire che l'ha fatto dopo 24 ore; l'ha fatto dopo circa 48 giorni, infatti era il 18/06 il giorno in cui ho aperto il reclamo su paypal per annullare l'ordine e per avere il rimborso.

Piuttosto devo ringraziare l'ADUC che mi ha concesso questo spazio e solo dopo 24 ore dal momento in cui ho inserito il post ho avuto il rimborso, infatti solo allora qualcosa si è smosso. Probabilmente l'avrei ricevuto anche in meno di 24 ore ma quel giorno non avendo con me il telefono mi sono perso le tante chiamate del Sig. Giovanni che non riuscendo a contattarmi e probabilmente in preda al panico **mi ha indirizzato diversi sms e mail blandamente minatorie minacciandomi non si capisce bene di cosa:**

.... se m'impunto le cose andranno in un altro modo

.... senza un tuo riscontro entro domani mi spiace ma mi muoverò e molto velocemente

.... sei proprio come me l'aspettavo bravo a scrivere ma molto meno a parlare

Poi dopo esserci sentiti la sera mi scrive, (meno male) proprio in stile dr jekyll e mr hyde:

.... non tenere conto delle mia mai precedente scritta sul colpo di rabbia

Carissima SEDANSA ma vi sembra così strano che le cose funzionino bene: io per pagare ho fatto un click voi per rimborsarmi avete fatto un click non è stato difficile vero? Perché devo esaltare un'operazione che con gli altri venditori è la normalità, mentre non è normale aspettare due mesi come è successo a me ? Lo sapete nel mentre che aspettavo il vostro pacco quanti acquisti ho fatto via web?

Io non ho mai minacciato nessuno vi ho solo informato il 28/07 che mi sarei recato dalla polizia postale e lo scritto perché l'ho fatto veramente. Non ho fatto la denuncia perché mi hanno consigliato di tornare con ulteriore materiale che nel mentre avevo raccolto e vi assicuro che non avevano intenzione di cestinarla come mi hai detto Giovanni al telefono, anzi erano molto interessati. Poi visto che nel mentre mi avete rimborsato ovviamente la cosa non è andata avanti.

Comunque, per finire, **mi rimane il dubbio che senza questo commento fatto alla ADUC io non avrei più visto ne merce ne soldi.**

PS: Bravi ho visto che avete eliminato i commenti N° 1036 e 1178 ... avete fatto bene facevano ridere troppo, comunque i più esperti riescono a vederli ancora in rete, io comunque ne ho fatto una stampa come ricordo!"

**3.6 post pubblicato in commento alla lettera
sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1)**

“11 luglio 2014 12:52 - giorusso196

Tutti questi commenti positivi ed elogiosi sembrano un paradiso...sarei curioso di sapere quanti sono genuini e quanti artefatti...dallo stesso...Giovanni ! Caro Giovanni...

Allora mia esperienza: **ordino sabato/domenica fine Giugno 2014** per una 90ina di € di merce (liquidi e ricambi atomizzatore), pago con Paypal e l'ordine subito accettato senza problemi.

Al Mercoledì ricevo email di spedizione da Esig Group France (??) con codice GLS...ma senza codice ! Dopo due giorni senza pacco (con GLS ho sempre ricevuto il giorno dopo massimo due giorni) contatto in email la SEDANSA e il Giovanni in questione prima mi risponde che non dipende da lui ma dalla GLS e risollecita il num. cod....senza ricevere nulla mi telefona lui, che impegno, scusandosi per l'avvenuto e **si impegna a rispedire il venerdì con tanto di cod. spedizione...che non arriva...sempre nessuna url di controllo spedizione...aspetto...**

Aspetto fino al giovedì seguente e poi adirato **apro una contestazione/reclamo su Paypal che la stessa Paypal chiude in 4 e 4 8 la pratica con la scusa che tabacchi e sigarette elettroniche sono esclusi dalla Protezione Acquisti Paypal...non si capisce perche mai...bella fregatura !**

Il Giovanni mi contatta in email dicendosi meravigliato della contestazione e del fatto di averli trattati da truffatori...cosaltro avrei dovuto fare/pensare dopo una esperienza del genere ?

Lo stesso Giova mi prometteva di risolvere il problema (quale problema non si capisce visto che avevo richiesto il rimborso totale...cosa semplicissima da attuare con Paypal)...

*Vedremo...ma da quello che è evidenziato l'esperienza non solo è pessima [...]...
Curiosamente aggiungo questo sito era gemello di svapofree.it oggi non più raggiungibile...e
addirittura su certi forum di grande frequentazione come svapo.it il sito sedansa è tabù e
asteriscato nei messaggi...vietato parlarne manco fossimo in Cina o Korea del Nord...costernante !”*

“13 luglio 2014 15:34 - giorusso196

@SedansaItalia

quanto detto in toto nel commento ha molto del menzognero...procedo con ordine:

- se l'ordine in prima spedizione è veramente partito come mai non ci sono prove/url del corriere, in questo caso i serissimi GLS che trattano in giornata massimo due giorni, mai avuti...idem nella seconda spedizione...nessuna url di controllo e ovviamente nessun pacco ricevuto...qualsiasi altro vendor la prima cosa che spedisce via email è la prova di spedizione/url di controllo corriere !

- è falso e menzogna che io abbia aperto la contestazione su Paypal il lunedì...per la seconda spedizione che sarebbe dovuta pervenire, al dire di Giovanni, ma ripeto senza url di controllo, il 08/07/2014 dunque martedì...ho atteso sino al mercoledì pomeriggio dove ho perso pazienza e allora si aperto la contestazione...

- che io sia un abituè delle contestazioni e un furbetto è da provare...su Paypal ? (e Paypal potrà fornire le prove...anche riguardo quelle ricevute da Sedansa...) Questa è la prima contestazione che apro da parecchio...oltre alla menzogna siamo alla diffamazione...facciamoci del male...

- se veramente la Sedansa avesse voluto "risolvere il problema" lo avrebbe già fatto come richiesto in Paypal: rimborso della spesa...invece siamo arrivati a tutto questo...la serietà in commercio non si inventa...tuttora se rimborsassero ora sarei perfino disposto ad un commento quasi, dico quasi, positivo...perché il negativo resta...

- l'anonimato...non mi nascondo dietro nessun anonimato...alla Sedansa hanno tutti i miei dati e possono agire di conseguenza, anzi pare lo abbiano già fatto e se proprio devo mi farò un piacere di rispondere di persona in qualsiasi sede appropriata.”

Lo stesso utente qualche giorno dopo inserisce un ulteriore post in cui comunica che successivamente alla pubblicazione della sua lettera ha ricevuto il bene:

“13 agosto 2014 22:34 - giorusso196

Finalmente dopo un mese e mezzo sono stato rimborsato via Paypal...resta l'amaro in bocca di tutta una storia che poteva ridursi al limite ad un ordine regolarmente andato in porto oppure un rimborso dopo qualche giorno visto l'impossibilità di evadere l'ordine.

Ora posso anche convenire che il Giovanni di Sedansa sia corretto, ma non comprendo il funzionamento di questo commercio online...come ho già fatto presente per telefono a Giovanni si circondi di collaboratori più efficienti perché se no non vedo a cosa serve un sito come quello di Sedansa...a perdere tempo ? Andiamo...e posso anche capire che qualche ordine sia problematico come il mio solo che da quello che ho visto e almeno ultimamente non sono un caso isolato.

In sostanza si può mettere in risalto la correttezza, ma per quanto mi riguarda non posso proprio consigliare l'avventura ad altri. Dopo ognuno pensa quello che vuole.

Saluti.”

4) INSERIMENTO DI POST FASULLI SUL FORUM ADUC

Da quanto precede emerge la particolare attenzione del professionista alla propria reputazione sul web, e cioè comprensibilmente, che si affretta a soddisfare i clienti quando pubblicano sul sito Aduc un commento negativo lamentando significativi ritardi nell'adempimento contrattuale e che con zelo chiede la modifica del commento.

Il professionista ha anche chiesto la pubblicazione in calce ad una delle lettere di segnalazione di un proprio scritto di replica (sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php (doc. 1)), al cui

interno si legge:

“[...] La Sedansa non inserisce mai commenti o opinioni su qualsiasi sito e non utilizza metodi con amici per fare inserire opinioni al suo favore, anzi abbiamo richiesto a Ciao di togliere tutti i commenti al nostro favore e non sono pochi.”

Sedansa inoltre interviene spesso nel thread di commenti (post) che segue alla lettera pubblicata sul sito Aduc. I post inseriti dagli utenti del sito sono prevalentemente positivi, ma da un controllo effettuato dall'associazione molti di essi, quasi 50 su 148, parrebbero essere fasulli, in quanto **postati da utenti registrati con nickname diversi ma provenienti dallo stesso ip. In molti casi inoltre, l'ip associato all'utente-consumatore era lo stesso associato al nickname con il quale Sedansa inseriva, nello stesso periodo, i propri post.**

Cio' e' stato verificato perche' per pubblicare post o lettere sul sito dell'Aduc, l'utente deve registrarsi al sito, fornendo nome, cognome e indirizzo di posta elettronica. Ben puo' quindi la stessa persona registrarsi sul sito con nickname diversi e utilizzare il sito facendo via via login con varie "identita".

Il sistema di gestione del sito Aduc associa pero' sempre il nickname utilizzato all'indirizzo ip dal quale il post viene inserito. Orbene, nel thread di post indicato (sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php) **spesso l'indirizzo ip ricollegato al nickname Sedansa, e da questi utilizzato per postare, e' lo stesso di altri utenti che nello stesso arco temporale hanno inserito commenti positivi.**

Sedansa si e' registrata al sito dell'Aduc con il nickname **“SEDANSAIT”** il 16 marzo 2014 indicando quale proprio indirizzo mail sedansait@gmail.com. Tale indirizzo viene fornito dall'autore dei commenti anche all'interno del forum per contatti con la societa' (ad esempio, si veda commento del 14 ottobre 2014 alle ore 9:34: *“Ciò detto mi piacerebbe fare 2 chiacchiere con lei in tutta tranquillità, mi può contattare tramite mail sedansait@gmail.com”*).

Passando ora all'analisi dei singoli post reperibili in calce alla lettera indicata (sosonline.aduc.it/lettera/acquisto+online_231080.php), **diversi sono quelli apparentemente scritti da utenti differenti che invece sono tutti provenienti ad un unico ip utilizzato da Sedansa.**

Dall'ip **xxxxxxxxxx** (utilizzato dal SEDANSAIT il 12 ottobre 2014 21:18, il 13 ottobre 2014 10:15, il 14 ottobre 2014 9:34, il 15 ottobre 2014 9:55, il 16 ottobre 2014 9:26 , 16 ottobre 2014 15:40, il 17 ottobre 2014 18:37 , il 17 ottobre 2014 19:32), partono i commenti dei seguenti nick name:

1) **“migfrac”**, post inserito il 21 ottobre 2014 18:04: *“ho comprato per la seconda volta da loro e nonostante il corriere abbia creato un piccolo inconveniente, grazie alla efficiente comunicazione e alla disponibilità del servizio spedizioni il tutto si è risolto nel giro di pochi minuti senza alcuna ripercussione sui tempi di consegna!!!!!! Da consigliare per serietà del gestore, la loro disponibilità oltre ad ogni aspettative e prodotti di ottima qualità.”*

2) **“vitopoz”**, post inserito il 20 ottobre 2014, ore 10.43: *“Salve a tutti, Per la mia esperienza personale alla Sedansa posso solo dire grazie per i consigli ricevuti sempre al vantaggio del cliente, la pazienza senza limiti di Giovani con chi ho passato veramente ore al telefono. Ho comprato una ego quattro mesi fa, dopo innumerevoli tentativi falliti di smettere con le maledette sigarette, tentativi naufragati uno dopo l'altro per i terribili quindici anni che ho buttato a fumare, e da quattro mesi non tocco più una sigaretta ma cosa migliore, da quindici giorni non tocco più neppure la ego perchè in fin dei conti stava diventando una trappola identica alle analogiche, poiché tolte tutte le illusioni iniziali, pensandoci bene cambiava solo il modo per continuare ad avvelenarsi con la nicotina.....un modo ancora peggiore poiché mi dava meno sensi di colpa non sentendo quell'orribile puzza e gli sguardi nauseati dei miei amici, poiché non c'è il monossido e*

tutte le altre porcherie, ma celata dietro gli aromi e i discorsi salutisti rimaneva comunque il peggiore dei veleni, la nicotina, che prima mi costringeva a correre dal tabacchino ed poi mi faceva controllare lo stato delle batterie e la quantità di liquido nelle boccettine...fin quando ho capito che se volevo essere libero ed essere davvero un ex-fumatore dovevo eliminare anche la Nicotina. Ho tentato di abbassare la nicotina a 9 mg e poi a 4 mg e fin lì tutto bene, dopo pochi giorni ho iniziato a svapare a zero, e dopo un paio d'ore finivo col riprendere sempre i liquidi con nicotina, perché al di là di tutte le illusioni e i buoni propositi, la buia verità è che avevo bisogno soltanto di quel veleno. In quel momento tutte le mie certezze hanno vacillato, mi sono sentito un perdente, allo stesso modo di quando riaccendevo una siga dopo un tentativo fallito, ho rischiato quasi di fallire ancora ma ho preso quel che restava della mia dignità e ho fatto l'unica cosa che andava fatta, LA STESSA COSA CHE CONSIGLIO DI FARE A TUTTI, buttare tutti i liquidi con nicotina senza lasciare neppure una goccia ed ostinarsi a svapare a zero... Il risultato ??? HO svapato per altri quattro giorni, con le tipiche crisi di astinenza di chi non assume il suo veleno ma una consapevolezza nuova "che non abbiamo bisogno di nessuna sostanza velenosa per rovinarci la vita, qualunque sia il mezzo con la quale l'assumiamo". Ora la mia ego riposa nella sua confezione, la conserverò sempre perché è stata la locomotiva che mi ha permesso di abbandonare i binari arrugginiti del male, delle rampe di scale con il fiatone, del cibo senza sapore, della tosse graffiante nelle sere d'inverno, dei vestiti puzzolenti che allontanavano lo sguardo tenero di mia figlia, dei soldi bruciati a prenotarsi un posto in un reparto di oncologia, della dignità avvilita dietro un mare di illusioni verso un piacere che è solo "mangiare deliberatamente sale per poi godere nel dissetarsi".... Le mie crisi sono passate in una settimana, come passa un'influenza, ed oggi sono certo che non assumerò mai più nicotina in nessun modo, che non sarò mai più schiavo di qualcosa se non della voglia di vivere, SPERO CON TUTTO ME STESSO CHE ACCADA ANCHE A VOI.

A te Giovanni grazie di cuore mi hai trattato d'amico e non da cliente e i tuoi consigli sono stati quelli che mi hanno permesso di smettere del tutto.”;

3) **“darior”**, post inserito il 19 ottobre 2014, ore 12.26: “PRIMO ACQUISTO. Grande shop, massima comunicazione ed affidabilità. Uno dei più grandi shop del nord Italia, cortesia e disponibilità sono indiscussi, inoltre tratta modelli di big batterie ed aromi che non molti hanno. Giovanni è sempre disponibile anche telefonicamente per qualsiasi problema . La cosa che mi ha colpito di più !!! dopo circa 2 ore della consegna ho ricevuto questa mail.

Gentile AXXXXXXXX MXXXXXXXX

Abbiamo verificato che la merce da lei ordinata è stata consegnata.

Ci auguriamo che tutto corrisponda alle sue aspettative.

Tuttavia, non abbiamo le pretese di essere infallibili e se si dovesse verificare il minimo problema la invitiamo a contattarci tramite mail o telefonicamente allo 02 87 15 89 69.

Sarebbe gradita una sua testimonianza e recensione sul prodotto acquistato, che sia positiva o negativa sarà pubblicata.

Per la nostra società queste recensioni e testimonianze sono importanti, ci aiutano molto a capire se il nostro servizio è impeccabile come vogliamo che sia e che i prodotti proposti le diano completa soddisfazione.

Grazie per la fiducia accordataci.

Cordiali saluti

S.E.D.A.N.S.A

ECIG GROUP FRANCE.

Ciò dimostra che il loro interesse per il cliente va ben oltre al semplice ordine e si dimenticano di te.

Consiglio vivamente questo sito.”;

4) **“nadtrin”**, post inserito il 16 ottobre 2014, ore 18.37: “Veramente OTTIMO!!! Ciao a tutti, sono al sesto acquisto da Sedansa e non posso che parlarne bene: Venditore cortesissimo, negozio on-line molto ben fatto, spedizioni rapidissime e prezzi tra i più bassi del web!.”;

5) **“antonmuc15”**, post inserito il 16 ottobre 2014 ore 18:30: “Ottimo. La prima cosa che noto e

che mi convince a fare un acquisto "online" e la comunicazione, la disponibilità del venditore, a spiegarti e aiutarti, con questo negozio online e con il suo responsabile super disponibile oltre ad essere molto simpatico, sei in ottime mani. Spedisce velocemente e i suoi prodotti sono di ottima Qualità”;

6) **“walthermer”**, post inserito il 10 ottobre 2014 ore 10:12: “Buongiorno mi chiamo Walter, faccio parte di quei clienti dove si era verificato un problema con le consegne. Devo dire che non avevo inserito un post. La Sedansa non manca certamente di comunicazione, il mio problema è stato risolto oltre a quello mi hanno omaggiato di 20,00 euro per il disservizio. Con quei 20,00 euro ho fatto un ordine di 19,75 martedì 7/10 giovedì 9/10 mi è stato consegnato. Tengo a precisare che il mio primo ordine era di un importo totale spedizione inclusa di 36,79 euro a quel proposito ritengo che la Sedansa ben che ci sia stato un disservizio si è dimostrata molto professionale con una politica commerciale che ritengo molto onesta, conosco poche ditte che di proposito regala ad un cliente 20,00 euro. Comunque li raccomando.”;

7) **“antovigna”**, post inserito il 15 ottobre 2014 ore 10:54: “Eccellente Rivenditore. Sito molto ben assortito e con prezzi concorrenziali. Velocissimi nella spedizione e molto disponibili nella comunicazione e nel risolvere un errore banale. Onesti e corretti. Consigliato.”;

8) **“LAURA525”**, post inserito il 15 ottobre 2014 ore 11:11: “piccolo disguido ma risolto immediatamente. Nonostante la consegna si sia inceppata a causa di una mancata comunicazione di tutte le mie generalità (Nome e Cognome) mentre lo spedizioniere aveva avuto il solo cognome, il problema è stato prontamente risolto, ed il prodotto consegnato puntualmente. Sono anche stata ricontattata telefonicamente per accertamento di avvenuta consegna, per cui sono soddisfattissima”;

9) **“maurdi25”**, post inserito il 15 ottobre 2014 ore 16:14: “Sicuramente consigliato. Ottimo rivenditore, rapido nella spedizione ancora di più nella comunicazione. Comoda anche la possibilità di controllare lo stato dell'ordine direttamente dal sito, senza dover andare su quello del corriere. Se neavrò necessità tornerò sicuramente.”;

10) **“fabiodam”**, post inserito il 15 ottobre 2014 ore 16:17: “Eccezionale! Ho fatto già tre acquisti in questo sito e ogni volta i tempi di risposta e la chiarezza delle mail mi hanno stupito. Merce spedita sempre lo stesso giorno dell'ordine e arrivata il giorno successivo. Disponibilità sorprendente da parte dello staff nel risolvere qualsiasi problema o dubbio.”;

11) **“vincmartino”**, post inserito il 16 ottobre 2014 ore 9:19: “MAI TROVATO MEGLIO È la terza volta che acquisto da loro, vi posso giurare che non ho mai avuto miglior sensazione positiva per un negozio online. Varietà dei prodotti, buoni prezzi e spedizione molto veloce. Gentilissimi e rapidi nelle eventuali comunicazioni. Il gestore una persona squisita come tutto il staff sempre molto disponibile anche fuori orari.”;

5 minuti dopo l'inserimento dell'ultimo post indicato, e' Sedansa a postare a sua volta sul forum un commento, di ringraziamento del feedback positivo ricevuto:

- **“SEDANSAIT”**, post inserito il 16 ottobre 2014 ore 9:26: “GRAZIE A **antovigna**, **LAURA525**, **maurdi25**, **fabiodam**, **vincmartino** e in particolare a **IVAN** per i suoi consigli.”

Tutti gli utenti menzionati, appena indicati nel post, ad eccezione dell'ultimo, hanno inserito i propri post dallo stesso IP di Sedansaitalia.

12) Il 17 ottobre 2014 alle 18.14 dallo stesso indirizzo ip utilizzato da Sedansa si registra un utente che utilizza il nickname **“giorcap”**. Pochi minuti dopo l'utente inserisce un post, complimentandosi con Sedansa e facendo una piccola critica: “Merce di ottima qualità, spedizione rapidissima, disponibilità perfetta. L'unica pecca il rimborso di 17,00 € per un prodotto che non avevano più in scorta con l'accordo che sarei stato rimborsato. Ad oggi non ho ricevuto nulla.

Il mio numero d'ordine 125436782 del 8/10"

"SEDANSAIT" alle 18.37, sempre dall'IP xxxxxxxxxx, così risponde: *"Buonasera il rimborso è stato eseguito tramite Pay Pal venerdì 10/10. Sicuramente lei non ha un conto registrato presso la Pay Pal, in tali casi vengono accreditati direttamente sulla sua carta di credito utilizzata per fare il pagamento. Le consiglio di verificarne il saldo, per quello che ci riguarda il rimborso risulta eseguito. Le mando tramite mail l'Id dell'operazione."*

13) L'utente **"giorcap"**, sempre dallo stesso ip replica alle 19.05: *"Ritiro quanto scritto nel mio post delle ore 18:28 e chiedo scusa alla Sedansa. Dopo pochi minuti ho ricevuto una loro mail con copia della transazione di rimborso tramite Paypal, controllato il saldo della mia carta di credito, confermo essere stato accreditato molto rapidamente. Ignoravo veramente che sarebbero stati riaccreditati sulla mia carta di credito non avevo verificato. Vi siete dimostrati molto professionali con dei tempi di risposta rapidissimi."*

e **"SEDANSAIT"**, sempre dallo stesso IP, alle 19.32 accetta le scuse...: *"Si figuri nessun problema. Quando un post è inserito in modo corretto come fatto da lei con numero d'ordine per potere identificarne l'autore ci mettiamo pochissimo a dare una risposta e venire incontro al cliente. Oltre a quello ha spiegato quello che le sembrava un problema con molta educazione senza usare termini diffamatori o sproporzionati. Buona serata"*

Dall'ip xxxxxxxxxx (utilizzato dal SEDANSAIT il 18 settembre 2014 17:29, il 16 settembre 2014 10:22, il 13 settembre 2014 1:39, il 11 settembre 2014 17:24, il 6 settembre 2014 17:23, il 5 settembre 2014 16:01, il 2 settembre 2014 18:49), partono i post dei seguenti nick name:

14) "chrispiq", post inserito il 11 settembre 2014 ore 19:20: *"Ciao a tutti ,mi chiamo Marco sono di Torino devo dire che su questo sito mi sono trovato non benema molto di più. Il personale è molto bravo,hanno dei buoni prodotti,io ho comprato un kit ed ho aggiunto due batterie da 1100 mah.....una bomba....Provateli sono molto disponibile e se per caso ti devono chiamare al cellulare ci stanno il tempo necessario , hanno una capacità di ascolto incredibile. La consegna entro le 24 ore, oltre a quello ho ricevuto anche la fattura."*

15) "alstognini", post inserito il 11 settembre 2014 ore 17:44: *"Il materiale di prima qualità a costo veramente contenuto. Un leggero ritardo nella consegna, ma devo riconoscere che la loro assistenza clienti è perfetta hanno risolto in brevissimo tempo. Nonostante il piccolo problema di consegna consiglio questo sito per la qualità dei prodotti, i prezzi e soprattutto per la gentilezza, disponibilità e pazienza del personale."*

16) "migfrac", post inserito il 5 settembre 2014 ore 15:46: *"Venditore serio, cortese e professionale. Ho acquistato qualche giorno fa su questo shop una serie di ricambi per il mio rigenerabile e dopo 24h ho ricevuto tutto quello che avevo ordinato più alcuni graditissimi omaggi senza che glielo avessi chiesto. Dopo qualche giorno mi sono accorto che uno degli articoli mi era arrivato danneggiato. Gli ho scritto spiegandogli l'accaduto e mostrandomi disponibile a mandargli le foto del pezzo e a restituirglielo. Senza battere Sedansa si è scusata per l'accaduto e mi ha risposto che me ne avrebbe mandato uno nuovo quel giorno stesso. Non ha voluto indietro l'articolo danneggiato ne ha voluto vedere le foto. Come da titolo: serio, cortese e professionale. Si è fidato di me anche se ero al mio primo acquisto. Nulla da aggiungere. Complimenti."*

Sempre da questo stesso ip utilizzato da Sedansa xxxxxxxxxx vengono inseriti commenti da parte di utenti già menzionati, che al mutamento di indirizzo ip di Sedansa mutano anche essi ip:

17) "vitopoz", post inserito il 13 settembre 2014 ore 10:30: *"Cordiali, competenti, rapidi, onesti... Mi hanno soddisfatto al 100%. La quadra di questo sito sono delle persone competenti, rapidissimi nel rispondere e sempre cordiali anche dopo svariati contatti finalizzati a ricevere info antecedenti"*

il primissimo acquisto. Prezzi davvero ottimi e merce perfetta, bellissima e-cig, la Phantom V2 ottimi liquidi ed accessori, imballaggio ok e spedizione lampo.”;

18) “nadtrin”, post inserito il 9 settembre 2014 ore 9.28: *“Grande professionalità , passione! e disponibilità. Voglio congratularmi con Sedansa Ecig Group per l'ottimo servizio che ho ricevuto, sotto tanti punti di vista:*

1) Mi hanno saputo consigliare nella fase pre-vendita con competenza, interesse e dedizione (non avendo io mai posseduto nessuna sigaretta elettronica), rispondendo alle domande che per loro ormai sono nozioni acquisite ed ovvie con calma e molto gentilezza.

2) Sono stati rapidissimi nella spedizione (ordine alle 10.00, spedizione il giorno stesso) ricevuto il giorno successivo ,corrispondendo alle mie esigenze.

3) I prezzi sono molto competitivi sia rispetto ad altri negozi online che a negozi fisici.

4) Onestà e cortesia per loro sono di casa (il che non è comune ed è una qualità non da sottovalutare).

5) Aiuto nel post-vendita, con molte risposte ai miei dubbi sul corretto uso delle sigarette elettroniche (anche ad acquisto effettuato).

6) Grande professionalità e competenza in ogni fase dell'acquisto. E' interessatissimi ad informare i clienti e a renderli consapevoli della scelta. Trasmettano passione nella propria attività.

7) Risposta superveloce alle domande in meno di 10 minuti anche telefonicamente. E' stato un piacere fare questo acquisto da loro , per i prossimi la prima ditta a cui penserò sarà Sedansa.

Se avessi qualche dubbio (pochi, credo) spero di confidare nel loro prezioso consiglio.”;

19) “vincmartino”, post inserito il 7 settembre 2014 ore 9:20: *“Veramente per puro caso a Taormina ho conosciuto personalmente il gestore di Sedansa Ecig Group. Una persona di grande serietà e disponibilità ma soprattutto, un venditore molto scrupoloso quasi all'eccesso ! che fa il suo lavoro con molta passione direi anche troppo. Un disponibilità senza paragoni sia tramite mail che telefonica non è cosa strana di mandarli una mail alle ore 23 e ricevere la risposta immediatamente.*

Ha proprio il suo lavoro nella pelle , non era strano lungo mare quasi tutte le ore di vederlo con il suo Ipad a verificare se tutto andava bene sul sito. Le spedizioni sono rapidissime in Sicilia l ordine mi viene consegnato in 48 ore, ricevi sempre fattura e garanzia. La sua politica è quella di fornire ai propri clienti il meglio che offre il mercato e preferisce concentrarsi sulla vendita dei migliori marchi, : Joyetec, Ego, Innokin, Provari,Kanger, Aspire, una scelta immensa di liquidi e aromi: Mental, Gd Smoke, Dks, Royal Blend, Flavourland, flavour Art, e ben altri è praticamente impossibile non trovare quello che cerchi. Il sito è fatto molto bene scorrevole con delle voci rapide ad esempio se cerchi un aroma o liquidi pronto al sapore tabacco non devi scorrere tutti i liquidi. Oltre alla sua simpatia e professionalità !!!! Consiglio questo sito consigliato al 100%.”

20) “antovigna”, post inserito il 5 settembre 2014 ore 16:46: *“Se sei ai primi ordini, questo è il negozio con cui puoi andare sul sicuro. Ho provato almeno una decina di diversi siti di vendita di hardware e liquidi. La Squadra di Sedansa al momento in cui scrivo questo post sono a mio parere i più competitivi tra gli italiani. Innanzitutto hanno prodotti di origine certa e un assortimento non immensamente vasto ma con tutto il meglio del meglio , Innokin ,Smoke , CE5 ,Ego ,Provari e sei nelle versioni più performanti, e sicuramente altri che però non interessando me non ricordo.*

Per finire: io ho comunicato con Sedansa , che è una ditta iper-disponibile, esperta, tra l'altro un po' nottambula, quindi alle undici di sera io mi vedevo la sua inaspettata risposta pressoché istantanea! L'operatore Giovanni per non citarlo é un amante del fumo elettronico, parli con una persona di noi, insomma, che testa mille prodotti, che ne conosce 5000... che ti dice la verità, non cerca di vendere, almeno con me è stato veramente super parte, rispetto alle mie esigenze (fumo caldo) mi ha Sconsigliato un prodotto che stavo per comprargli!!! Dicendo che il fumo era tiepido, cosa che per molti è indifferente, mentre per me che sia caldo è un must... questione di gusti. Faccio l'ordine al volo, anzi: quando fai l'ordine, non ti aspettare di cambiarlo perché lo fai e lo spedisce al volo, quindi se poi ti viene in mente di aggiungere per l'ordine è già spedito. Prezzi. Incredibili.

ci sono ricambi, offerte a pack, ma comunque sempre prezzi veramente competitivissimi. Veramente. i liquidi sono buoni, Flavourland, Mental, Bottega del vapore, Vaporart,Dea,e altri sono economicamente insuperabile. Tra l'altro Sedansa non sono nati ieri, sono sul mercato da 7 anni, e non cambiano politica...Sono uno dei pochi che hanno una linea telefonica con segreteria ti richiamano subito a loro spese, fax , mail che sia di sabato o domenica ricevi sempre una risposta. Ecco: Sedansa no, la loro qualità è costante, la loro politica è connaturata, loro sono così e così lavorano.... CON CURA E COMPETENZA. E lo posso dire perché molti amici si servono da loro e tutti con gusti e esigenze diversissime, ci troviamo tutti benissimo da tanto tempo. Non ho fatto un panegirico, ho cercato di essere assolutamente obiettivo riguardo all'esperienza mia e dei miei amici.”

Anche da questo ip (xxxxxxxxx) Sedansa ringrazia i finti autori di post positivi:

- “SEDANSAIT” il 11 settembre 2014 17:24:

“A **nadtrin** e **vincmartino**

Grazie per il vostro commento.”

- “SEDANSAIT” il 6 settembre 2014 17:23: “A **antovigna**

Grazie per il suo commento.”

- “SEDANSAIT” il 5 settembre 2014 16:01: “A **migfrac**

Grazie per il suo commento”

Dall'ip xxxxxxx (utilizzato dal SEDANSAIT il 3 ottobre 2014 19:05), parte il commento del seguente nick name:

21) “**lucadorz44**”, post inserito il 3 ottobre 2014 ore 10:24: “*SINONIMO DI QUALITA' E SERIETA'. Salve a tutti, la mia esperienza con Sedansa è stata eccellente. Il mio ordine è arrivato in meno di 24 ore, I prodotti erano tutti imballati e protetti molto bene, ed è arrivato tutto quello che ho ordinato ed i prodotti sono proprio quelli nelle foto e descritti nel sito (al contrario di altri che mettono belle foto e splendidi dettagli ma poi ti rifilano robbaccia). Tutti i prodotti sono in ottimo stato e funzionano perfettamente, molto disponibile e chiaro il personale che mi avvisava ad ogni spostamento della merce. A mio avviso ottimo shop online dove acquistare tutto ciò che riguarda lo svapo! Lo consiglio vivamente! La loro comunicazione e gentilezza non ha limiti, poi che a volte si verificano qualche problemi può certamente capitare ma da quello che si evince sono pochissimi e tutti risolti.*”

Dall'ip xxxxxxx partono altri due post di utenti già' connessi tramite altro ip di SEDANSAIT:

22) “**fabiodam**”, post inserito il 25 settembre 2014 ore 10:24: “*Assolutamente niente da dire di negativo. Ho trovato il venditore disponibile, preciso, conveniente ma soprattutto affidabile con tempi di consegna ultra rapidi.*”

23) “**antonmuc15**”, post inserito il 23 settembre 2014 ore 13:29: “*Personalmente mi sono trovato benissimo, consegna molto rapida,materiale come presentato sul sito e un ottima comunicazione. Consiglio questo sito.*”

Altri post vengono inseriti da utenti apparentemente diversi, registrati con nickname differenti ma utilizzati da un unico indirizzo ip.

Dall'ip xxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti commenti:

24) “**matgianf**”, commento inserito il 21 agosto 2014 17:41: “*Sito che accoglie il cliente come si deve. Il servizio è stato molto efficiente e senza intoppi. La loro comunicazione è perfetta. L'unica pecca che ho riscontrato è la descrizione dei prodotti del sito . Se possibile, migliorate questo lato così che il cliente sia ancor più soddisfatto e sicuro dell'acquisto.*”

25) **“marcocor”**, commento inserito il 20 agosto 2014 11:10: *“Pienamente soddisfatto! Ho trovato finalmente i prodotti che cercavo per smetterla finalmente con le dannose sigarette! La cordialità e la competenza del personale è veramente il massimo , l'ampia scelta tra i prodotti a catalogo, mi hanno finalmente dato ciò di cui avevo bisogno per sentirmi appagato, ciò che da tempo cercavo e che altri rivenditori non mi hanno saputo dare, consiglio vivamente a tutti, sono orgoglioso di scrivere questa recensione Perché la meritano !!!!.”*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

26) **“INDIA555”**, post inserito il 18 febbraio 2014 21:56: *“Ottimo materiale”*

27) **“itala278”**, post inserito il 18 febbraio 2014 21:47: *“PERFETTI”*

28) **“france277”**, post inserito il 18 febbraio 2014 21:10: *“Bravi, spedizione rapida”*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

29) **“FAB666”**, post inserito il 13 febbraio 2014 19:41: *“Sedansa, cosa ne penso !! Ho comprato da questo rivenditore tre volte, ed in entrambi i casi non ho avuto nulla di ché lamentarmi. Il confezionamento degli articoli da me ordinati era eccellente, la spedizione è sempre stata rapida e trasparente con gli invii di e-mail. Un personale disponibilissimo, cordiale con tempi di risposta sia tramite mail che telefonico ultra rapidi (oltre pure al fatto che questo rivenditore manda sempre la fattura per qualsiasi ordine: cosa non da poco), la consegna rapidissima grazie all'ottimo corriere GLS che nella mia zona serve benissimo. Consigliato. Al 100%.”*

30) **“CINZIAPER”**, post inserito il 13 febbraio 2014 19:10: *“Il Shop Sedansa !!!!. Consigliatissimo Ottimo venditore!.... Vasto assortimento sia per principianti che per veterani!.... Spedizioni velocissime, massimo 2 giorni dall'ordine. Giovanni è una gran bella persona, disponibile, serio e competente..... Ho acquistato diversi prodotti in altrettante occasioni e mi son sempre trovato benissimo..... Ultimamente ho avuto un piccolo inconveniente, così l'ho contattato via email. Mi ha risposto immediatamente nonostante fossero le 23:00 e mi ha risolto il problema con sostituzione immediata a costo 0 neanche la spedizione.”*

31) **“slbor”**, post inserito il 13 febbraio 2014 17:56: *“Mi sono trovato benissimo con Sedansa, ho trovato gente seria e professionale, disponibilissima. Grazie”*

32) **“Paolo.biaggi”**, commento inserito il 12 febbraio 2014 16:23: *“con la Sedansa mi sono trovato benissimo !!!!!Venditore serio ed affidabile, comunicazione eccellente e sempre disposto a venire incontro alle esigenze del cliente! Consigliato a tutti senza riserve!!”*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti commenti:

33) **“ROBY1951”**, post inserito il 11 febbraio 2014 17:55: *“Vi racconto la mia esperienza più che positiva con Sedansa, ho fatto un ordine di 6 cartomizzatori per la mia Ego Phantom, mi sono stati consegnati molto rapidamente.La sorpresa è quanto ho aperto la confezione erano più corti di 6 Mm. Devo riconoscere che sono abbastanza impulsivo ho chiamato subito la loro segreteria telefonica, dopo pochi minuti sono stato richiamato ero abbastanza alterato invece il mio interlocutore è rimasto molto calmo e cortese dopo la verifica del mio ordine cosa che potevo verificare anche io infatti per errore avevo ordinato quelli della Ego Ghost che effettivamente sono simi ma più corti. Visto il modo nel quale l'avevo affrontato mi aspettavo che mi dicesse gli ha ordinati se li tenga !!! E sempre con molta cortesia mi sono sentito dire non si preoccupi domani le mandiamo quelli giusti, mi rispedisca quelli ricevuti in posta prioritaria. Non hanno aspettato di riceverli entro le 48 ore mi sono stati consegnati quelli che io avrei dovuto ordinare. Tengo a precisare che il bello mi aspettavo a dovere pagare la spedizione visto che l'errore era mio, neanche quello costo zero. Ritengo che una ditta come la Sedansa merita di essere segnalata,sono molto cortesi,disponibili”*

34) **“Antonio.Amato”**, post inserito il 11 febbraio 2014 9:42: *“Io personalmente mi sono sempre trovato bene, tranne una volta un ritardo. Non per riprendere per loro ma non vediamo le 20 volte dove è andato tutto liscio ma non si capisce quando una va male”*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

35) “moreno.alessandro”, post inserito il 2 marzo 2014 13:00: “LA SEDANSA e' UN OTTIMA DITTA. Ormai il mercato online ha preso una grande parte del mercato, semplice, facile per il medesimo articolo ci sono una moltitudine di siti che siano italiani o esteri. Ci sono quelli serissimi e quelli meno seri e quelli che il loro scopo é solo di fregarti una volta con un articolo che non corrisponde a quello ordinato. Un consiglio le prime cose a verificare sono:

Se hanno un numero di telefono fisso non un cellulare che potrebbe essere intestato a chiunque.

Se hanno un fax.

Ovviamente 1 o vari indirizzi mail.

Se le condizioni di vendita, garanzia .spedizioni e pagamento sono chiare.

Se ricevete fattura e garanzia.

Tutto questo sul sito della Sedansa é molto chiaro e preciso é uno dei pochi siti che indica le regole e condizioni in parole semplici senza intoppi.

La loro garanzie viene rispettata al 100% senza si senza ma, posso testimonialo per avere fatto valere il 24/02/2014 la garanzia di 5 anni per una Ecig acquistata nel 2010, mi e stata sostituita in 48 ore con il nuovo modello senza pagare assolutamente nulla.

Ho verificato più volte per curiosità mandando delle mail il tempo di risposta é sempre stato inferiore a 10 minuti, idem se chiami la loro segreteria telefonica ti richiamano a loro spese in brevissimo tempo.

Per quello che mi riguarda sono sempre stato più che soddisfatto , della loro professionalità , cortesia e rapidità di spedizione oltre alla qualità dei prodotti proposti.

Da la a dire che non ci sono mai intoppi non ci crederebbe nessuno mi ricordo benissimo in una trasmissione a Tele Lombardia Giovanni diceva molto chiaramente che a volte si verificavano dei problemi non é mai stato negato il tutto e di risolverli e per quello bisogna rendere a Cesare quello che appartiene a Cesare , Giovanni dire che si taglia in 10 per soddisfare un cliente e dire poco.

Comunque personalmente li consiglio ad occhi chiusi, non sarete sicuramente delusi”

36) “valeria.mercorio”, post inserito il 1 marzo 2014 21:06: “Alla Sedansa , posso solo dirle Grazie.

Un servizio eccezionale, la cortesia , educazione, pazienza e attenzione per il cliente non sono un option. Vi racconto brevemente la mia avventura. Il 13/12/13 sono entrata in una tabaccheria di un centro commerciale a Milano per comprare i soliti due pacchetti di Wiston blu. C'era uno stand di presentazione delle sigarette elettroniche vendute dalla Sedansa , la signorina mi ha spiegato il funzionamento, mi ha fatto provare diversi aromi, poi mi ha invitata a prendere l'attrezzo, farmi un giro per il centro e tornare a dirle cose ne pensavo. Ho fatto una decina di passi, “ stata un'intuizione immediata quella che questo attrezzo avrebbe funzionato! Fumavo 2 pacchetti al giorno e non avevo mai provato a smettere, certa che tanto non mi sarebbe riuscito. Di salute sto e stavo bene, niente tosse, niente affanno, nessun disturbo, quindi non so cosa “ scattato cos”, all'improvviso, senza nessuna determinazione precedente.

Sono tornata immediatamente presso il stand e comprato la e-cigarette per essere precisa la 808 ad un prezzo ridicolo 29,00 euro + 5 per una boccetta di liquido. Da allora non ho più fumato una sigaretta tradizionale. Il pacchetto avanzato l'ho regalato a una mia collega il giorno dopo. Sono stata a cena con amici fumatori che mi hanno fumato accanto tutta la sera e non ho chiesto nemmeno un tiro. Ogni tanto mi viene il riflesso condizionato di cercare il pacchetto e l'accendino, e devo dire che quando realizzo che non li ho più e che ho smesso, un po' di rimpianto mi viene perché a me piaceva veramente tanto fumare. Ma questa sigaretta elettronica riesce a sostituire quasi completamente la tradizionale. Non posso dire di essere fuori pericolo, sono soltanto 3 mesi che non fumo più, ma “ già un enorme successo. Quando ho guardato lo scontrino di acquisto ho notato i numeri: 13-12-13 12,13 (l'ora). E' una combinazione strana.... io l'ho presa come un buon auspicio e spero di aver detto addio alle bionde definitivamente, anche se mi chiedo: ma come si fa poi a liberarsi anche di questa?.”

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

37) "Silmar", post inserito il 11 giugno 2014 15:18: *"Serietà, professionalità, attenzione e cura delle scelte del cliente....."*

Incredibile cortesia e professionalità, prezzi ottimi, merce di altissima qualità, e poi l'attenzione verso le scelte del cliente sembra essere la loro priorità lavorativa, a partire dallo sciogliere in modo molto rapido e soprattutto presente, ogni eventuale dubbio, tecnico o no che sia, sull'acquisto dei loro prodotti di assoluta qualità....."

Se avete un dubbio qualunque sui prodotti che state acquistando mandate una mail ho chiamate e sarete aiutati nel tempo più breve possibile, a volte sono così rapidi che il botta e risposta con la mail equivale quasi a chattare....."

Poi i tempi di spedizioni sono davvero

velocissime, la cosa che reputo più importante è che gestire un ordine dal loro sito è facilissimo, difatti ciò che lascia da subito una buona impressione è la serietà e la professionalità con la quale hanno impostato il loro sito. .

Uno shop on line davvero ben organizzato, chiaro, essenziale, pratico, comprensibilissimo per chi è inesperto, con tanto di chiarissimi e godibili video tutorial...."

Oltre a quello quando verificano che sei stato consegnato ti mandano subito una mail per sapere se tutto corrisponde alle tue aspettative e per le Ecig ricevi effettivamente la loro garanzia di 5 anni che non è una bufala il tutto sempre con fattura che ti mettano online sul tuo account e che puoi scaricare.

Ovviamente consigliatissimo a tutti!"

38) "enricoma", post inserito il 11 giugno 2014 14:03: *"Grazie per l'ottimo servizio !!!Negozio fantastico! Le caratteristiche principali? Onesti, competenza, professionalità, cortesia e soprattutto prodotti a buon prezzo e di ottima qualità!!!Da consigliare al 100%"*

39) "FRANCOBEL27", post inserito il 9 giugno 2014 20:51: *"PENSO PROPRIO CHE IL 99% DEI CLIENTI SIANO CONTENTISSIMI DI QUESTA DITTA*

Ho acquistato nel mese di gennaio 2012 presso la Sedansa una Ego Phantom che ha sempre funzionato benissimo e mi ha dato molto soddisfazione, oltre a quello ho sempre acquistato da loro moltissimi liquidi, accessori vari. La Phantom per quello che mi riguarda è un ottimo prodotto ad un prezzo ragionevole con cartomizzatori che hanno una grande capienza ciò che ti permette di fumare tutta la giornata senza dovere riempirla sempre come le sigarette con cartomizzatori molto più fastidiose. Detto ciò vengo al dunque giovedì 05/06 mi sono reso conto che una delle mie batterie Ego 1100 non si ricaricava più. E ben noto e dicono anche loro che la Sedansa garantisce tutte le sue sigarette elettroniche 5 anni ed effettivamente a l'epoca dell'acquisto avevo ricevuto la garanzia, dunque giovedì ho chiamato la loro assistenza clienti e devo riconoscere che ero abbastanza scettico mi dicevo mi diranno che è normale dopo 2 anni o qualsiasi scusa per non sostituirla. Invece mi sono ricreduto e non poco ho chiamato mi hanno richiesto la data d'acquisto e con molta cortesia mi hanno detto che per oggi lunedì 09/06 avrei ricevuto la batteria. Così è stato consegnata a costo ZERO, sono ben poche le ditte che hanno un servizio Post vendita così serie e sicuramente una ditta da consigliare ad occhi chiusi."

40) "FRANCOBEL27", post inserito il 14 luglio 2014 15:03: *"Senza entrare in merito non m'interessa, io mi sono sempre trovato benissimo con loro. Giovanni è una persona molto ragionevole e facilissima a contattare. Niente da aggiungere"*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

41) "loris.vicentin", post inserito il 4 marzo 2014 20:14: *"Sedansa OTTIMA ASSISTENZA CLIENTI*

Nonostante un notevole ritardo nella consegna è la prima volta che capita su circa 60 ordini fatti, si sono dimostrati molto professionali.

1 Hanno rispedito la merce e ricevuta venerdì 28/02

2 mi hanno omaggiato di un credito di 20 euro

Sono stato sempre informato la loro comunicazione e disponibilità è unica.

Il bello è che oggi 04/03 mi è stato consegnato anche la prima spedizione dopo 3 settimane della

spedizione.

*Tutto ciò per dire appena accade un problema non mettetevi subito in testa l'idea della truffa .
Giovanni grazie di cuore sei stato come sempre gentilissimo."*

- "**MILENA27**", post inserito il 3 marzo 2014 16:33: "*Sedansa Professionalità e ottimi prezzi
Eccellente rivenditore, sicuramente tra i migliori.*

*Grande professionalità e grande passione per lo svapo, in più, ottimi prodotti con prezzi alla
portata di tutti e consegne super veloci.*

Onestà, serietà, cortesia e assistenza al cliente post vendita.

Capacità nel consigliare i prodotti più adatti alle esigenze del cliente evitando spreco di denaro.

Molto soddisfatta."

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

42) "FAB666", post inserito il 13 febbraio 2014 19:41: "*Sedansa, cosa ne penso !! Ho comprato
da questo rivenditore tre volte, ed in entrambi i casi non ho avuto nulla di ché lamentarmi. Il
confezionamento degli articoli da me ordinati era eccellente, la spedizione è sempre stata rapida e
trasparente con gli invii di e-mail. Un personale disponibilissimo, cordiale con tempi di risposta sia
tramite mail che telefonico ultra rapidi (oltre pure al fatto che questo rivenditore manda sempre la
fattura per qualsiasi ordine: cosa non da poco), la consegna rapidissima grazie all'ottimo corriere
GLS che nella mia zona serve benissimo. Consigliato. Al 100%."*

43) "CINZIAPER", post inserito il 13 febbraio 2014 19:10: "*Il Shop Sedansa !!!!.*

*Consigliatissimo Ottimo venditore!.... Vasto assortimento sia per principianti che per veterani!....
Spedizioni velocissime, massimo 2 giorni dall'ordine. Giovanni è una gran bella persona,
disponibile, serio e competente..... Ho acquistato diversi prodotti in altrettante occasioni e mi son
sempre trovato benissimo..... Ultimamente ho avuto un piccolo inconveniente, così l'ho contattato
via email. Mi ha risposto immediatamente nonostante fossero le 23:00 e mi ha risolto il problema
con sostituzione immediata a costo 0 neanche la spedizione."*

44) "slbor", post inserito il 13 febbraio 2014 17:56: "*Mi sono trovato benissimo con Sedansa, ho
trovato gente seria e professionale, disponibilissima. Grazie"*

45) "Paolo.biaggi", post inserito il 12 febbraio 2014 16:23: "*con la Sedansa mi sono trovato
benissimo !!!!Venditore serio ed affidabile, comunicazione eccellente e sempre disposto a venire
incontro alle esigenze del cliente! Consigliato a tutti senza riserve!!"*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

46) "ROBY1951", post inserito il 11 febbraio 2014 17:55: "*Vi racconto la mia esperienza più che
positiva con Sedansa, ho fatto un ordine di 6 cartomizzatori per la mia Ego Phantom, mi sono stati
consegnati molto rapidamente.La sorpresa è quanto ho aperto la confezione erano più corti di 6
Mm. Devo riconoscere che sono abbastanza impulsivo ho chiamato subito la loro segreteria
telefonica, dopo pochi minuti sono stato richiamato ero abbastanza alterato invece il mio
interlocutore è rimasto molto calmo e cortese dopo la verifica del mio ordine cosa che potevo
verificare anche io infatti per errore avevo ordinato quelli della Ego Ghost che effettivamente sono
simi ma più corti. Visto il modo nel quale l'avevo affrontato mi aspettavo che mi dicesse gli ha
ordinati se li tenga !!! E sempre con molta cortesia mi sono sentito dire non si preoccupi domani le
mandiamo quelli giusti, mi rispedisca quelli ricevuti in posta prioritaria. Non hanno aspettato di
riceverli entro le 48 ore mi sono stati consegnati quelli che io avrei dovuto ordinare. Tengo a
precisare che il bello mi aspettavo a dovere pagare la spedizione visto che l'errore era mio,
neanche quello costo zero. Ritengo che una ditta come la Sedansa merita di essere segnalata,sono
molto cortesi,disponibili"*

47) "Antonio.Amato", post inserito il 11 febbraio 2014 9:42: "*Io personalmente mi sono sempre
trovato bene,tranne una volta un ritardo. Non per riprendere per loro ma non vediamo le 20 volte
dove è andato tutto liscio ma non si capisce quando una va male"*

Dall'ip xxxxxxxxxx vengono inseriti i seguenti post:

48) **“LAURA525”**, post inserito il 14 luglio 2014 15:52: *“Sono stata sempre più ce soddisfatta sia per il servizio, la loro comunicazione e disponibilità senza nessun paragone, conosco ben pochi venditori che ti rispondano anche di domenica.*

Il loro materiale è di prima qualità.

Di recente hanno anche fatto una segnalazione su questo sito per sostituire a costo ZERO un caricatore che presentava un difetto , venduti da tutti i negozi online ma l’unica ad avere fatto la segnalazione è stata la SEDANSA.

Non penso che sia una ditta che non sia seria ma sicuramente un’incomprensione entro il venditore e il cliente.

Per quello che mi riguarda ho mandato un sacco d’amici mai uno si è lamentato anzi”

49) **“FRANCOBEL27”**, post inserito il 14 luglio 2014 15:03: *“Senza entrare in merito non m’interessa, io mi sono sempre trovato benissimo con loro. Giovanni è una persona molto ragionevole e facilissima a contattare. Niente da aggiungere”*

In buona sostanza, se si considera che su 148 commenti inseriti nel forum 35 sono stati postati dall’utente SEDANSAIT con il proprio nickname, dei restanti 113 almeno 50 commenti parrebbero fasulli.

Come visto, in un caso (utente “giorcap”) dallo stesso ip parte addirittura un botta e risposta fra il finto utente e la società' su un lamentato inadempimento contrattuale che poi si conclude felicemente.

Sempre dallo stesso ip diversi utenti lodano Sedansaitalia, che da quello stesso ip li ringrazia....

I commenti di utenti entusiasti pubblicati dallo stesso ip dal quale SEDANSAIT scrive hanno l'effetto di contrastare e controbilanciare le critiche negative degli altri utenti (veri) del forum, dando una immagine di puntualità, rapidità, efficienza della società' venditrice. E anche fra gli altri post pubblicati, per i quali non c'è stato un riscontro sugli indirizzi ip, ricorrono molto spesso lodi eccessive, poco spontanee e troppo “pubblicitarie”, lontane dai toni solitamente utilizzati dai consumatori per esprimere la propria soddisfazione online. Frasi come:

“Uno dei più grandi shop del nord Italia”

“La sua politica è quella di fornire ai propri clienti il meglio che offre il mercato e preferisce concentrarsi sulla vendita dei migliori marchi, : Joyetec, Ego, Innokin, Provvari, Kanger, Aspire, una scelta immensa di liquidi e aromi: Mental, Gd Smoke, Dks, Royal Blend, Flavourland, flavour Art, e ben altri è praticamente impossibile non trovare quello che cerchi”

“La Squadra di Sedansa al momento in cui scrivo questo post sono a mio parere i più competitivi tra gli italiani. Innanzitutto hanno prodotti di origine certa e un assortimento non immensamente vasto ma con tutto il meglio del meglio , Innokin ,Smoke , CE5 ,Ego ,Provvari e sei nelle versioni più performanti”

“Prezzi. Incredibili. ci sono ricambi, offerte a pack, ma comunque sempre prezzi veramente competitivissimi. Veramente. i liquidi sono buoni, Flavourland, Mental, Bottega del vapore, Vaporart,Dea,e altri sono economicamente insuperabile. Tra l'altro Sedansa non sono nati ieri, sono sul mercato da 7 anni, e non cambiano politica”

suonano chiaramente più' come un annuncio pubblicitario che come un commento di acquirente.

Tale condotta ad avviso della scrivente associazione e' posta in essere per falsare la percezione del consumatore potenziale acquirente che faccia una ricerca online sulla società' prima di procedere all'acquisto e portarlo di conseguenza a prendere una decisione economica che

altrimenti non avrebbe preso.

5) OMISSIONE/CARENZA DI INFORMAZIONI RILEVANTI IN SEDE DI ACQUISTO

In seguito alle segnalazioni ricevute, l'associazione scrivente ha visionato il sito internet utilizzato dalla società **ESIG GROUP di Cecilia Lopez** o **ECIG GROUP FRANCE** per la vendita <http://www.sedansaitalia.eu/> 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 online, 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.

5.1 ASSENZA DI INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sito manca completamente di qualsiasi informativa sulla privacy nella pagina relativa alla registrazione al sito (<http://www.sedansaitalia.eu/view.php?file=userregisterform.html>)

5.2 ASSENZA DI INFORMATIVA CHIARA IN MERITO ALL'IDENTITA' DEL VENDITORE

Il sito internet tramite il quale opera la società e' incredibilmente povero di informazioni. **La stessa ragione sociale della società non e' chiara**, posto che nella pagina "Chi siamo" (<http://www.sedansaitalia.eu/custompage.php~link~~~11~Chi++Siamo~.html>) si legge "**ESIG GROUP di Cecilia Lopez** con sede legale in Francia a 78800 Houilles in provincia di Parigi", mentre in fondo alla pagina stessa la società parrebbe avere un altro nome: "**ECIG GROUP FRANCE**, Rue Pasteur, Houilles 78800 France TVA FR 32521332650"

Nella pagina "contatti" (<http://www.sedansaitalia.eu/custompage.php~link~~~4~Contatti~.html>), non c'e' l'indicazione dell'indirizzo della sede legale, ne' dell'eventuale filiale italiana. Gli unici modi per contattare la società contenuti sul sito sono due indirizzi mail, un numero di telefono e uno di fax:

*"E mail gestione Italia info@sedansaitalia.eu sede madre Francia info@ecigroupfrance.fr
CONTATTO TELEFONICO GESTIONE ORDINI ITALIA TEL 02 87 15 89 69
[...]
CONTATTO FAX 0331 15 81 347"*

Il professionista pertanto non assolve agli obblighi di legge di cui all'art. 52, comma 1, lett. a) d.lgs. 206/2005, poiché non indica univocamente la propria identità e denominazione sociale, ingenerando confusione su chi sia il contraente.

Tale omissione costituisce pratica commerciale ingannevole ai sensi dell'articolo 21, comma 1 lett f), 22 comma 1 e comma 4 lett. b).

5.3 CONDIZIONI CONTRATTUALI - CARENZA E INCOMPLETEZZA DELLE CONDIZIONI DI VENDITA

Anche la pagina contenente le condizioni di vendita (<http://www.sedansaitalia.eu/purchasecontract.php>) e' decisamente scarna. Nel sito manca l'informativa sulle modalità di esercizio del diritto di recesso.

Questo il contenuto della pagina:

"CONDIZIONI D'ACQUISTO

Il cliente, con l'invio telematico del proprio ordine conferma che l'acquisto è solo ed

esclusivamente ad uso privato e non commerciale. accetta incondizionatamente e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con S.E.D.A.N.S.A, ESIG GROUP FRANCE di diritto francese di accettarne senza nessuna riserva le condizioni indicate nelle sezioni del sito GARANZIA, PAGAMENTI , SPEDIZIONI,

Dichiarando di avere preso visione ed accettato tutte le indicazioni a lui fornite, prendendo altresì atto che i pagamenti effettuati tramite Pay Pal sono consentiti dichiarando essere a conoscenza delle regole Pay Pal.

Che i prodotti come tabacco, sostituti del tabacco, sigaretta elettronica , accessori, liquidi e tutto ciò che serve al suo funzionamento o utilizzo non sono coperti dal programma di protezione Pay Pal.

S.E.D.A.N.S.A, ESIG GROUP FRANCE non si ritiene vincolata a condizioni diverse se non preventivamente concordate per iscritto dalla sede madre a Houillles Francia.”

Nella pagina dedicata alla garanzia, le informazioni sono insufficienti e approssimative, posto che si parla genericamente di “problemi” relativi all'acquisto, si esclude la copertura della garanzia per i prodotti “rotti” e si sottolinea che in caso l'acquirente **“bombardi”** **“di ripetute chiamate, il sistema le cancella tutte e non sarete mai richiamati”**:

<http://www.sedansaitalia.eu/custompage.php~link~1~Garanzia~.html> “CONDIZIONI DI GARANZIA

LA NOSTRA GARANZIA DECORRE DAL GIORNO DI CONSEGNA

S.E.D.A.N.S.A ITALIA ESIG GROUP garantisce le batterie, caricatore usb e di rete per una durata di 5 anni. **In caso di problemi**, la S.E.D.A.N.S.A ITALIA ESIG GROUP sostituisce immediatamente il prodotto assumendosi gli oneri della spedizione. La garanzia è valida solo ed esclusivamente per il primo proprietario del prodotto con numero d'ordine e data d'acquisto.

Non sono coperti dalla garanzia

1 i prodotti danneggiati (rotti)

2 i prodotti che non sono stati acquistati presso S.E.D.A.N.S.A ESIG GROUP

3 le richieste prive di data d'acquisto, n° d'ordine o codice cliente

4 le batterie quando si verifica una penetrazione di liquido

5 i cartomizzatori usa e getta, garanzia limitata a 15 giorni della data di consegna

6 le batterie, gli atomizzatori, i caricatori che non fanno parte del kit acquistato

7 i liquidi, gli aromi, le basi, gli astucci, le cartucce vuote

Come procedere **in caso di problemi**

Mandare una email al centro assistenza info@esigroupfrance.fr o chiamare la nostra assistenza clienti al 0287158969 indicando la data d'acquisto, il numero d'ordine o codice cliente e possibilmente un vostro recapito telefonico.

Entro le successive 2 ore sarete contattati dal nostro centro di assistenza clienti che provvederà a risolvere il problema riscontrato entro le 24 ore lavorative, le spese di spedizioni sono prese in carico dalla SEDANSA ESIG GROUP

COME PROCEDIAMO

Se il nostro operatore è in grado, con certezza, di individuare il problema, il giorno stesso il pezzo viene spedito con corriere espresso . Nei casi particolari, in cui viene riscontrato un dubbio sulla causa del problema, richiediamo di rispedirci il prodotto, entro le 2 ore lavorative riceverete una mail da UPS con la nostra richiesta di ritiro della merce presso il vostro domicilio e poco dopo, tramite mail, riceverete la bolla di spedizione che andrà applicata sul collo. Quando la merce ci viene recapitata provvediamo immediatamente alla riparazione o alla sostituzione.

Per i problemi relativi alle batterie facciamo immediatamente la sostituzione , tuttavia è possibile che a scopo di verifica richiediamo il pezzo difettoso che ci deve essere rispedito con posta prioritaria, al momento del ricevimento emettiamo un codice sconto per l'importo del costo della prioritaria

Nel caso in cui il pezzo non ci viene restituito la garanzia decade immediatamente e senza appello.

QUALCHE CONSIGLIO

Non mandate parecchie mail contemporaneamente, vengono subito cestinate, sono considerate come Spam, una è più che sufficiente.

Nella vostra mail fate sempre chiaramente la vostra richiesta e soprattutto il Cognome e possibilmente un recapito telefonico e possibile che se la vostra richiesta e particolare l'operatore vi chiami

Evitate di mandare mail, come spesso accade, tipo "la mia sigaretta non funziona", senza Cognome o dati per potervi identificare, non riceverete mai una risposta.

Quando effettuate una chiamata, se risponde la segreteria telefonica, lasciate sempre un messaggio, le comunicazioni senza messaggio non sono riconosciute dal sistema.

Se l'operatore non risponde alla prima chiamata, abbiate pazienza, il vostro numero viene memorizzato e sarete richiamati.

Non bombardare di ripetute chiamate, il sistema le cancella tutte e non sarete mai richiamati.

Quando vi chiamiamo non utilizziamo mail il numero di telefono a disposizione dei clienti, ma altre linee con numero nascosto che non sono abilitate a ricevere chiamate, in caso di bisogno richiamate sempre ed esclusivamente il 0287158969.

Vi ricordiamo che la nostra assistenza clienti è anche a vostra intera disposizione per qualsiasi consiglio o richiesta d'informazione.

BUON SVAPO !

S.E.D.A.N.S.A. ESIG GROUP"

La società pertanto non ha assolto agli obblighi informativi di legge di cui all'art. 49 codice del consumo, ai sensi del quale avrebbe dovuto fornire "in maniera chiara e comprensibile:

[...]

b) l'identità del professionista;

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;

[...]

h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;

i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;

l) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3;"

così ponendo in essere una pratica commerciale ingannevole ai sensi degli artt. 21, comma 1 lett f) e g), 22 comma 1 e comma 4 lett. b) ed e).

Tanto premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a ESIG GROUP di Cecilia Lopez con sede legale in Francia a 78800 Houilles, ovvero ECIG GROUP FRANCE, Rue Pasteur, Houilles 78800 France TVA FR

32521332650, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate, oltre a sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Si allegano:

- 1) Segnalazioni lettera e forum "Acquisto online";
- 2) Segnalazione del 13 settembre 2014;
- 3) Segnalazione del 22 maggio 2011;
- 4) Segnalazioni lettera e forum "Mancato ricevimento merce";
- 5) Segnalazioni lettera e forum "oggetto mai ricevuto";
- 6) Segnalazioni lettera e forum "E il mio pacco?";

Firenze, 24 ottobre 2014

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc

