



Giovedì 30/10/2014

E-cig: pratiche commerciali scorrette e commenti positivi fasulli. Aduc denuncia all'Antitrust il sito web Sedansaitalia

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Diverse persone ci hanno chiesto consigli in merito ad alcune pratiche commerciali tenute dalla società che gestisce il sito di vendita di sigarette elettroniche online Sedansaitalia.

Le segnalazioni riguardano la mancata/ritardata consegna dei beni acquistati, la consegna di beni diversi da quelli acquistati e il mancato/ritardato rimborso in caso di inadempimento del venditore.

Dall'analisi del forum aperto in calce ad una delle lettere di segnalazione abbiamo poi verificato che buona parte dei disservizi segnalati sono stati "risolti" successivamente alla pubblicazione dei singoli commenti di lamentela, segno di particolare attenzione del professionista alla propria reputazione sul web, che interviene spesso nei forum e che con insistenza chiede agli utenti di pubblicare un ulteriore commento in cui specificare che il problema è stato risolto.

L'analisi del sito ha poi però fatto emergere un altro dato: molti dei commenti positivi pubblicati nel forum dagli utenti (almeno 49 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 Sedansait inseriva, nello stesso periodo, i propri post.

In un caso, dallo stesso ip parte addirittura un botta e risposta fra il finto utente e Sedansait su un lamentato inadempimento contrattuale che poi si conclude felicemente.

Sempre dallo stesso ip diversi utenti lodano Sedansait, 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. Anche fra gli altri post pubblicati ricorrono molto spesso lodi eccessive, poco spontanee e troppo "pubblicitarie", lontane dai toni solitamente utilizzati dai consumatori per esprimere la propria soddisfazione online.

Una simile condotta ad avviso di Aduc è idonea a 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.

Dalla successiva analisi del sito www.sedansaitalia.eu, abbiamo poi rilevato diverse carenze in merito alle informazioni rese al consumatore che potrebbero configurare una condotta non conforme al livello di diligenza professionale esigibile dalla società:

- non è chiara l'identità del venditore, che in alcune pagine del sito parrebbe essere la società ESIG GROUP di Cecilia Lopez, in altre la società ECIG GROUP FRANCE;

- manca l'informativa sul trattamento dei dati personali;

- mancano le informazioni sull'esistenza e sulle modalità e tempi di esercizio del diritto di recesso;

- manca una informativa chiara sull'esercizio del diritto di garanzia (pur essendovi una intera pagina dedicata alla garanzia, il cui contenuto è però decisamente "sbrigativo": "[?] Non mandate parecchie mail contemporaneamente, vengono subito cestinate [...] Non bombardare di ripetute chiamate, il sistema le cancella tutte e non sarete mai richiamati").



Per questi motivi Aduc ha presentato una denuncia all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le seguenti pratiche commerciali ingannevoli e aggressive poste in essere dalla società che gestisce il sito www.sedansaitalia.eu:

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;

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;

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;

D) in fase di post vendita, l'aver insistentemente richiesto tramite email ed sms agli utenti la rettifica dei propri commenti inseriti nel forum Aduc;

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.

Testo integrale della denuncia all'Antitrust.

di Emanuela Bertucci

Fonte: www.aduc.it