

19 luglio 2007 0:00

MALLTEAM. LA DIFESA DELL'ADUC CONTRO IL SEQUESTRO DEL FORUM

TRIBUNALE CIVILE DI BARI

COMPARSA DI COSTITUZIONE E RISPOSTA NEL PROCEDIMENTO

EX ART. 700 C.P.C.

udienza del 19 luglio 2007

L' A.D.U.C. - Associazione per i Diritti degli Utenti e dei Consumatori, con sede in Firenze, Via Cavour 68, in persona del legale rappresentante p.t., Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle (BA) il 20 febbraio 1953, rappresentata e difesa, congiuntamente e disgiuntamente dagli Avv. Emanuela Bertucci e Avv. Claudia Moretti del foro di Firenze e domiciliata in Bari presso Gesap Snc, Corso Cavour, 148, come da mandato in calce al presente atto, i quali dichiarano di voler ricevere le comunicazioni relative al presente procedimento al numero di fax 0552345709.

(convenuta)

contro

Allteam Srl, con sede in Bari, Via Ottavia Serena, 38 rappresentata e difesa dall'avv. xxxx

(ricorrente)

IN FATTO

Mallteam e la mancata evasione degli ordini

? dal dicembre 2006 iniziano a pervenire alla redazione dell'Aduc numerose segnalazioni e richieste di consigli da parte dei consumatori in ordine all'inadempimento contrattuale da parte della società di vendite online Allteam Srl; i consumatori lamentano in buona sostanza di aver ordinato della merce, di averla pagata immediatamente con carta di credito o con bonifico bancario e di non aver ricevuto alcunché nonostante sia trascorso diverso dall'ordine. Il consiglio dell'Aduc è di inviare una raccomandata AR di messa in mora;

La nascita del forum sul sito dell'Aduc

? le segnalazioni continuano e il 29 gennaio 2007 un consumatore apre, nella sezione dell'Aduc "Di la tua" un forum sulla Mallteam con il seguente post: "Ho ordinato via internet alla Mallteam un telefono cellulare Samsung t900, pagandolo con carta di credito. Tuttora, **nonostante i ripetuti solleciti via fax, non mi è stato possibile avere notizie sull'evasione dell'ordine, nonostante i soldi siano già stati incassati. Telefonicamente è impossibile contattare i numeri dalla mallteam segnalati.**

Ho visto sul vostro sito che non sono il primo ad esserci cascato. Farò denuncia alla P.S.

Cordiali saluti.

Santini"

Mallteam "caso nazionale"

- in questo forum intervengono numerosi altri consumatori che raccontano analoghe vicende: nel solo mese di febbraio si registrano 93 interventi; si aprono altri forum sull'argomento nel web, e le varie segnalazioni giunte alla redazione del programma televisivo "Striscia la notizia" convincono gli autori a dedicare al "caso" Mallteam un servizio, che va in onda in data 22 febbraio 2007 (Doc 1). Nel servizio, il rappresentante legale della società incalzato dai giornalisti ammette "alcune difficoltà" e rassicura gli italiani che tutti i problemi verranno risolti entro marzo;

Scambi di opinioni fra consumatori sul "da farsi" nel forum

? anche a seguito del megafono televisivo il forum si riempie di interventi della più varia natura, diventando così il luogo in cui i clienti della Mallteam si ritrovano, apprendono di non essere i soli ad aver avuto questo genere di problemi, raccontano la storia dei propri rapporti con Mallteam. Soprattutto si scambiano consigli operativi su come fronteggiare la situazione:

? c'è chi suggerisce inviare mail e fax di sollecito;

? chi invece consiglia di telefonare alla sede dell'azienda e chiedere contezza della spedizione;

? c'è chi, avendo letto il contratto ricorda agli altri che, da condizioni generali, Mallteam ha trenta giorni per

evadere l'ordine;

? c'e' chi riporta i contenuti del codice al consumo e suggerisce, trascorsi i trenta giorni di richiedere la consegna del bene, o la restituzione del prezzo, con raccomandata AR di messa in mora;

? c'e' chi ricopia la messa in mora spedita affinche' altri possano utilizzarla;

? c'e' chi racconta di essere andata a Bari, e di non esser stato ricevuto dalla societa';

? c'e' chi consiglia di denunciare l'accaduto alla polizia e chi suggerisce di spedire il materiale alle varie trasmissioni televisive di interesse consumeristico (Mi manda Raitre, Striscia la notizia ecc.);

? c'e' anche chi (ed invero sono numerosi) racconta il buon esito della propria vicenda, per aver ricevuto il bene richiesto, o aver ottenuto il riaccredito del denaro;

? cosi' come c'e' chi difende la societa', giustificando i loro ritardi come vicende fisiologiche dell'attivita' di impresa;

I sospetti.

? E sin da subito si diffondono nel forum diversi sospetti che quello che a prima vista appare come un semplice inadempimento contrattuale, seppur un po' troppo sistematico e generalizzato, celi in realta' qualcos'altro. Sospetti via via piu' incalzanti gia' solo per il fatto che chi scrive nel forum lamenta la mancata evasione di ordini fatti a gennaio, febbraio, marzo, aprile, maggio, giugno e luglio. Ordini dunque successivi alle rassicurazioni date a "Striscia la notizia".

? Alcuni consumatori ad esempio intervengono con acute osservazioni:

La disponibilita' del bene

Lino - 6 aprile 2007: "Quando Mallteam ti dice che un certo oggetto è disponibile e non te lo invia trattenendo i soldi, lo capisci pure tu che ti sta ingannando e traendo illecito profitto dai tuoi soldi."

*Norberto- 18 Aprile 2007: "Fatto l'ordine il 07/01/07 arrivata ricevuta del bonifico per la restituzione dei soldi oggi 18/07/07. Non sono truffatori ma la domanda sorge spontanea, **perchè segnalare come disponibili prodotti che non hai in magazzino?**"*

*Trix - 8 Giugno 2007: "[...] **Ci tengo a precisare che il telefono è sempre risultato disponibile sul sito durante questo lungo periodo. Oggi dopo ben 79 giorni di attesa e stanco delle vane promesse dei loro operatori[...]**"*

Arauto - 13 Giugno 2007 "Se mettere un prodotto come disponibile, e dopo 3, 4 mesi lui continua a risultare come disponibile nel sito, e nel frattempo non consegnare esso al acquirente che ha pagato subito(e neanche restituire i soldi) non è una truffa allora cosa sarebbe? /i>

Questi e molti altri consumatori correttamente rilevano l'incongruenza fra la disponibilita' del bene segnalata sul sito al momento dell'acquisto, l'indisponibilita' di magazzino che viene prospettata solo dopo l'acquisto, e nonostante cio' il fatto che quello stesso bene permanga indicato sul sito come disponibile (si vedano in proposito il doc. 6).

Modalita' di pagamento. Il contrassegno

*Enrico - 10 Febbraio 2007: "[...] **Non vi sembra strano che lo stesso articolo con pagamento anticipato ha un prezzo mentre in contrassegno costa circa 60 euro di più.**"*

*Federico - 23 Febbraio 2007: "Volevo semplicemente rispondere a chi sostiene che a volte un costo di **contrassegno** esagerato è sintomo di truffa... Beh questo in alcuni casi viene usato solamente perchè succede spesso a noi che vendiamo di mandare la merce in contrassegno e al momento della consegna viene rifiutata dal cliente senza motivo. **In quel caso i costi di andata, ritorno della merce e contrassegno sono a carico nostro e di quasi 20 euro** quando ci va bene."*

*Antonella - 20 Aprile 2007: "[...] mallteam **ha pensato bene di aumentare di circa € 50 o ancora di + il prezzo pagato in contrassegno, proprio per evitare di utilizzare questo metodo di pagamento..** per cui a questo punto non avrebbe senso acquistare on line, visto che pagheresti lo stesso prezzo recandoti in un negozio e portare subito via il prodotto, così sei sicuro di non aver la sorpresa di buttare dei soldi al vento,no?! **e allora il vantaggio dove sarebbe?!**"*

Molti consumatori nel forum, dei quali abbiamo riportato solo alcuni significativi esempi, si interrogano in buona

sostanza sul perché di tanta e sproporzionata maggiorazione del prezzo di vendita in caso di spedizione in contrassegno.

Tan 0%, Taeg 0%

mario morghen - 6 Marzo 2007: "A onor del vero oggi 6/marzo/07 dopo infinite mail e telefonate a vuoto un'operatrice mi ha confermato lo storno dell'ordine effettuato il 2/dicembre/07, attendo fiducioso... ma se non hanno un prodotto disponibile, perché non lo scrivono? **Aspettano che i clienti elargiscano loro un prestito a interessi zero, come nel mio caso, di tre mesi?** Tuttora sconsiglio l'acquisto presso di loro per la poca serietà, sperando che il rimborso vada a buon fine senza intoppi."

Cisone - 18 Aprile 2007: "Un esempio che potete verificare, l'ho visto stamattina per poterlo indicare qui, è il Nokia E 65 = Prezzo normale € 399... se spedito in contrassegno, prezzo € 498. Cosa giustifica la differenza di ben 99 euro? Spedire in contrassegno, può avere un costo maggiore, ma si tratta di spiccioli, non 99 euro! **Evidente che mallteam non va in banca a chiedere finanziamenti, che avrebbero un costo. I finanziamenti li prendono a noi, malcapitati, che siamo diventati finanziatori a nostra insaputa.**"

Mauro - 7 Marzo 2007 "Leggo che molti si stupiscono e affermano di non aver perso nulla se lo storno avviene con valuta il giorno dell'ordine. In realtà il danno c'è lo stesso, eccome!

Con la carta di credito classica (non revolving), se io pago per esempio il 15 gennaio, poi i soldi mi vengono addebitati sul conto all'inizio di febbraio; se poi me li riaccreditano sulla carta il 15 febbraio (con valuta il 15 gennaio, ma poco importa), allora mi vengono riaccreditati sul conto all'inizio di marzo. **Perciò dall'inizio di febbraio all'inizio di marzo li ho praticamente prestati: taeg 0%, tan 0%.**"

Fatti alla mano, i consumatori si scoprono, loro malgrado, finanziatori di Mallteam.

L'atteggiamento della Allteam nel corso del rapporto

Francesco - 2 Febbraio 2007: "**Ho provato infinite volte a contattarli per e-mail e per telefono: nessuna risposta alle e-mail e telefono perennemente occupato.**"

Nicola - 6 Marzo 2007: "Ho fatto vari tentativi per ricevere informazioni sulla data di spedizione o sull'eventuale indisponibilità dei prodotti, **senza avere riscontro. Ho inviato 4 e-mail senza ricevere risposta e sono due giorni che provo a telefonare, ma la linea risulta spesso occupata e quando è libera nessuno risponde.**"

Luciano - 20 Marzo 2007: "**O ci coalizziamo oppure possiamo metterci l'animo in pace: è dal 25 dicembre 2006 che aspetto [...]! A parte il fatto che non rispondono alle mail, il call center "sembra" sempre occupato ecc., ma se ne sbattono anche delle raccomandate A/R in cui si chiede il rimborso e si cita il ricorso al legale**"

marco - 30 Marzo 2007: "**P.S. Fossi al vostro posto darei un'occhiata ai vostri centralini: o i telefoni sono guasti (ma incredibilmente la segreteria telefonica funziona benissimo!!!!), o i vostri dipendenti approfittano smodatamente dei vostri telefoni, perché le linee sono perennemente occupate.**"

Lamentano numerosi interventori di non riuscire in alcun modo a mettersi in contatto con la società inadempiente, nonostante telefonate, email, fax, raccomandate. Nessuna risposta (almeno per molti), si veda in proposito il doc. 6.

Quel che emerge dal forum è un quanto mai variegato coacervo di opinioni ed esperienze: accanto a consumatori insoddisfatti e arrabbiati si trovano altresì numerosi interventi di consumatori che non hanno mai avuto difficoltà con Allteam, che ne sono soddisfatti e che nel forum ne prendono le difese, così come commenti di persone che nonostante gli iniziali problemi hanno poi ricevuto la merce o il rimborso del denaro (si vedano, fra gli altri, i seguenti commenti: Riccardo - 21 febbraio 2007; Gianluigi - 23 febbraio 2007; Tosc75 - 23 febbraio 2007; Federico - 23 febbraio 2007; Mario - 23 febbraio 2007; Francesco - 27 febbraio 2007; Federico - 27 febbraio 2007; Tosc75 - 23 febbraio 2007; Titipsx - 5 marzo 2007; Federico - 6 marzo 2007; Giulio - 6 marzo 2007; Franco - 9 marzo 2007; Fabio - 10 marzo 2007; Franz - 13 marzo 2007; Rodolfo - 14 marzo 2007; Angelo - 16 marzo 2007; Tiziana e manuela - 20 marzo 2007; Angelo - 20 marzo 2007; Nino De Luca - 23 marzo 2007; Giuseppe - 25 marzo 2007; Nicola - 29 marzo 2007; Diurno Antonio - 3 aprile 2007; Francesco - 5 aprile 2007; Daniele - 6 aprile 2007;

Gianluca - 13 aprile 2007; Walter.maruiianelli - 16 aprile 2007; Arcangelo - 17 aprile 2007; Ale - 17 aprile 2007; Norberto - 18 aprile 2007; Christian - 20 aprile 2007; Alessandro - 20 aprile 2007; Davide - 20 aprile 2007; Francesco - 21 aprile 2007; Alessandro - 24 aprile 2007; Tamara - 30 aprile 2007; Alessandro_Lugari - 1 maggio 2007; Davide - 1 maggio 2007; mucciolo sergio - 3 maggio 2007; Diego - 3 maggio 2007; Ram - 5 maggio 2007; Andrea - 13 maggio 2007; Ilaria - 15 maggio 2007; Daniele ud - 18 maggio 2007; Marco - 23 maggio 2007; tatina - 21 maggio 2007; Fiore - 29 maggio 2007; Luciano - 7 giugno 2007; Salvatore Cusumano - 9 giugno 2007; Piero - 9 giugno 2007; Lo Russo Michele - 13 giugno 2007; Giorgio - 13 giugno 2007; Arauto - 14 giugno 2007; Trix - 16 giugno 2007; Cenzo - 18 giugno 2007; Leopoldo - 18 giugno 2007; Fiorellino - 20 giugno 2007; Francesco 21 giugno 2007; Gianni 21 giugno 2007; Sara - 22 giugno 2007; Matteo - 26 giugno 2007; Porkies72 - 26 giugno 2007; Paolo4 - 26 giugno 2007; Fabio - 28 giugno 2007; Francesco - 29 giugno 2007; f - 29 giugno 2007; Carlo - 4 luglio 2007; Rob - 4 luglio 2007; Daniela - 5 luglio 2007; Ken Shiro - 5 luglio 2007; Cat - 5 luglio 2007; mago do nascimientto - 9 luglio 2007; Tobics - 10 luglio 2007;).

Nel dibattito e' intervenuto anche uno studio legale, che ha pubblicato una lunga disquisizione sulla rilevanza civilistica e penalistica dell'inadempimento contrattuale, nonche' la Polizia postale di Bari, che ha dato i suoi consigli su come procedere.

IN DIRITTO

Dunque, a fronte di questo vasto panorama di interventi, racconti e consigli, e' piu' che legittimo che il singolo consumatore protagonista della propria vicenda, si "percepisca" come truffato. Ho acquistato un bene, l'ho pagato subito con la garanzia della sua immediata disponibilita'. Trascorrono i giorni, le settimane, i mesi, e del bene neanche l'ombra. E non una risposta chiara alle mie email, ai miei fax, alle mie raccomandate. Intanto il mio denaro e' nelle tasche della Malteam. Avro' il diritto di interrogarsi sul se sia vittima di una truffa o meno? E se si', come e', avro' anche il diritto di guardarmi in giro, chiedere se sono il solo o se e' accaduto anche ad altri, raccogliere testimonianze? E quale miglior luogo, se non il web?

In quanto consumatore, egli esprimerà questi suoi dubbi, queste sue paure e queste sue arrabbature in mille modi: chi raccontando sterilmente la vicenda, chi "asteriscando" oculatamente ogni termine astrattamente lesivo, o chi ancora, di temperamento sanguigno, dara' fiato alla bocca senza troppo riflettere.

Successivamente alla notifica del presente ricorso, Aduc ha provveduto ad "epurare" l'intero forum da espressioni, locuzioni, epiteti e frasi che richiamassero minacce, parolacce, e che dessero per accertata la rilevanza penale dei fatti narrati (Doc. 2 e 3).

E perche' Aduc non vi ha provveduto prima? Tutti i forum attualmente presenti sul suo sito non sono moderati, e cio' per la precisa scelta di consentire il libero confronto e la libera espressione delle proprie opinioni, comunque espresse, consapevoli della "potenzialita'" lesiva dei commenti pubblicati. "Di la tua" e' una sezione del sito dell'Aduc la cui funzione e' quella di creare un luogo dove consumatori e aziende possono raccontare e mettere a disposizione degli altri le proprie vicende ed esperienze, i propri dubbi, le proprie domande, e le proprie repliche. Le "proprie" esperienze, appunto, con tutto il connotato di soggettivita', parzialita' e colore proprio di un racconto personale. Personali ma cio' non di meno importanti, in quanto **spesso permettono di scoprire o prevenire truffe colossali, disservizi pluriripetuti e generalizzati, tipici di un'epoca come questa, dove la vera debolezza del singolo utente ha come prima causa la disinformazione e il disorientamento normativo.**

Consapevole di cio', Aduc, non interviene moderando o censurando cio' che spesso puo' anche apparire inesatto, improbabile, persino antipatico o astrattamente lesivo, ma invita tutti coloro che intendono smentire o replicare a farlo, e a farlo proprio da quelle stesse pagine web, affinche' il confronto ne emerga piu' equilibrato possibile, approfondito e compiuto proprio grazie allo stesso contraddittorio fra le parti.

Ed invero, diverse sono le aziende, che anziche' presentare querela o citare l'Aduc in giudizio per il risarcimento dei danni, hanno ritenuto piu' utile per la loro immagine utilizzare quella "piazza" che e' il forum, per parlare con i propri clienti insoddisfatti, dibattere o rassicurarli, evidenziare gli errori degli uni e degli altri. Esempio in questo senso e' il forum presente sul sito Aduc "Contratto Index Europea", nel quale l'azienda e' "scesa in campo" per dire la sua.

Aduc sa che non tutte le aziende seguono questo esempio, ma e' altresì consapevole che non tutte si sentono offese da chi le attacca. Il senso dell'onore, del decoro e della reputazione sono soggettivi e la medesima espressione (ad esempio, "truffatore", "stronzo", "speriamo ti facciano un culo così") puo' provocare tanto il rimedio giudiziale, quanto la scesa in campo per la propria difesa, quanto (assai piu' frequentemente) la noncuranza. Non e' un caso che la diffamazione sia un reato perseguibile esclusivamente a querela di parte.

Malteam ha richiesto, giudizialmente, l'oscuramento dell'intero forum "Malteam - truffa online?". Lo ha fatto senza individuare cosa esattamente all'interno dello stesso fosse stato ritenuto lesivo: quali parole, quali frasi, quali

commenti.

Controparte si e' guardata bene dall'effettuare questa cernita, chiaramente consapevole di quanto sottile sia la linea di demarcazione fra "frasi diffamatorie", diritto di informare ed essere informati e diritto ad esprimere liberamente le proprie opinioni, fossero anche negative.

Ciononostante, e priva di qualunque indicazione, pur richiesta (Doc. 4 e 5), l'Aduc, comunque consapevole di muoversi nell'ambito di una delicata contrapposizione di interessi, ha risposto eliminando dallo stesso tutte le espressioni che ha ritenuto astrattamente lesive, ed ha altresì modificato il titolo del Forum - per inciso l'unica espressione che controparte ha indicato nel suo atto come esplicitamente lesiva.

Non e' invece accoglibile l'istanza di eliminazione dell'intero forum dal sito dell'Aduc.

La verita' dei fatti e la legittimita' del dubbio

Probabilmente, il motivo per cui Allteam ha richiesto l'oscuramento del forum sono gli insistenti riferimenti alla malafede ed alla truffa contrattuale.

? Orbene, la veridicità del quadro fattuale che complessivamente emerge dal forum e' indiscutibile. Gli **inadempimenti contrattuali, i ritardi nella consegna del bene o nella restituzione delle somme pagate**, e dunque l'illegittimo trattenimento di queste ultime sono fatti che controparte per prima ha ammesso nel suo atto introduttivo, dichiarato ai giornalisti (doc. 1), e che sono confermati dalla documentazione che gli stessi consumatori hanno inviato ad Aduc relativamente alla propria vicenda (Doc. 6), nonché dal grande numero di interventi concordanti sul forum stesso. Il racconto di questi fatti dunque, non può essere ritenuto diffamatorio.

? Allo stesso modo e' altresì indubbio che i singoli consumatori che hanno lamentato gli inadempimenti in questione abbiano subito un **danno economico**, consistito nella mancata disponibilità del bene acquistato così come delle somme anticipate. Dunque i consumatori che lamentano il danno, lo fanno a ragion veduta e non possono per questo esser accusati di aver diffamato Allteam.

? Nelle condizioni generali di vendita, pubblicate sul sito www.mallteam.it, Allteam indica chiaramente, al punto 3 "Disponibilità dei prodotti" (Doc. 7): **"Il sistema informatico del sito e' concepito per garantire l'immediata evasione degli ordini** ed evitare al cliente inutili attese; esso, infatti, **indica in tempo reale**, nel proprio catalogo elettronico, **la disponibilità fisica del prodotto** e l'eventuale condizione di indisponibilità". Il potenziale acquirente legittimamente si affida a queste indicazioni e, vedendone la disponibilità, acquista il bene scelto salvo poi scoprire che, ad esempio "per problemi con il fornitore", Allteam non ha ancora il bene in magazzino (si veda in tal senso, Doc. 6). Eppure quest'ultimo risulta ancora disponibile online... **Ma il sito non veniva aggiornato tutti i giorni, esclusi prefestivi e festivi? E quanti altri, nel frattempo, seguendo la stessa logica hanno ordinato e pagato il bene in realta' non ancora disponibile?** A conti fatti, ritenere Allteam in malafede e' quanto meno ragionevole, ed esprimere pubblicamente questa opinione e' legittimo e non censurabile, seppur a simili affermazioni consegua una pubblicità negativa alla Allteam.

? Ancora, nel forum, i consumatori rilevano la sostanziale differenza di prezzo di base nella vendita a seconda che il bene sia pagato immediatamente con carta di credito piuttosto che in **contrassegno**. La differenza e' notevole e si aggira intorno al 20-22%: ad esempio lo stesso telefonino pagandolo con carta di credito costa € 34,90, pagandolo invece in contrassegno € 43,62 (Doc. 8) oppure una identica rosa di acquisti per un valore complessivo di € 14569,50 pagati in anticipo arriva a costare € 18206,37 se pagati in mano al postino... più di 4.000 euro di differenza (Doc. 9). Su altri siti di commercio online non esiste alcuna differenza di prezzo base fondata sulla modalità di pagamento (Doc. 10). Al di là delle politiche aziendali, e' lecito porsi dubbi sulle finalità di questa tecnica commerciale? Ed e' lecito manifestarli in un forum aperto da altri consumatori che nutrono i medesimi dubbi?

? E lo stesso dicasi per coloro i quali raccontano di non aver ricevuto alcuna risposta risolutiva ai solleciti via **fax, email e raccomandata** con i quali chiedevano la consegna del bene o la restituzione del denaro (si veda doc. 6). E cosa dire delle modalità con cui Allteam "sollecita" la remissione di querela a chi attende il rimborso? Eloquentemente e' questo intervento in cui si riporta due email inviate da Allteam ad un querelante, identico a quello che documenta un altro consumatore (Si veda doc. 6, documentazione relativa al sig. Vincenzo De Vizia, pag. 17):

gianni - 15 Giugno 2007: "Appena effettuato la denuncia invio copia della stessa per mezzo di fax alla Mallteam e neanche un'ora dopo mi rispondono dicendo testualmente:

"in riscontro alla notifica di querela per truffa da lei resa, provvediamo ad evidenziarle che questa società ha già provveduto al riaccredito delle somme da lei spese. Per tale motivo le richiediamo di ritirare la denuncia o formalizzare la remissione della querela inviandoci copia di detto adempimento...."

Voi direte: allora è vero, funziona, dobbiamo fare così! Io non ho ricevuto neanche un centesimo sulla mia carta di credito e **mi hanno risposto successivamente con questa minaccia**: "facendo seguito alla pregressa

corrispondenza **provvediamo a sollecitarLe l'immediata remissione delle querela/denuncia sporta nei confronti di questa società.** Come avrà già avuto modo di verificare è stato già effettuato il rimborso dell'ordine e non sussiste, come non è mai esistito, alcun elemento costituente reato. **Pertanto, in mancanza di quanto richiesto, saremo costretti ad adottare ogni opportuno provvedimento, compresa una controdenuncia, per tutelare i nostri diritti ed interessi, con notevole aggravio di spese a Suo carico."** Io non ci capisco più niente, ci sono o ci fanno?? [...]"

In conclusione, da almeno sette mesi Allteam ottiene dai suoi acquirenti anticipazioni di denaro - prestiti, in buona sostanza - a tasso zero. Ma alla luce delle riflessioni appena esposte, e' legittimo chiedersi: sara' un semplice inadempimento contrattuale? si tratta di mere coincidenze? Ed e' legittimo esporre al vaglio critico di altri consumatori le proprie riflessioni, e iniziare un dibattito, o ancora interrogarsi sulla rilevanza penale dei comportamenti in questione. Indubbiamente si'.

Per tutti questi motivi, il forum "Mallteam - truffa online?", oggi "Mallteam", non deve essere eliminato. In primo luogo **perche' i fatti narrati sono veri**; secondariamente **perche' esiste un indubbio interesse pubblico e collettivo alla sua divulgazione e da una sua censura ne deriverebbe un grave pregiudizio** per Aduc, ma soprattutto una ferita alla liberta' di espressione e circolazione di informazioni fra consumatori, oggi unica arma effettiva contro la disinformazione - anche giuridica - del cittadino medio, resa grave da un sistema complesso, cavilloso e burocratico dal quale il singolo cittadino e' incapace di difendersi. La censura che se ne vorrebbe in questa sede, comporterebbe la fine di uno strumento prezioso, l'unico libero non manipolato ne' filtrato da chi ne ha l'interesse e il potere, in grado di aiutare l'utenza a difendersi da se' cosi' come a responsabilizzarsi, a conoscere i propri diritti tanto quanto i propri doveri, a comprendere i gangli del sistema giuridico in cui si muovono i propri rapporti. A renderlo in definitiva cittadino piu' consapevole della propria azione e dunque socialmente piu' maturo. La liberta' di espressione di cui all'art. 21 include il **diritto di critica**, ossia la possibilita' di esprimere le proprie opinioni seppur in aperto contrasto con gli interessi di una azienda purché cio' avvenga nei limiti, individuati dal legislatore e dalla giurisprudenza, della continenza.

E, ribadiamo, e' solo nell'ottica della continenza che Aduc ha tentato di interpretare quello che Allteam poteva aver ritenuto lesivo, eliminando dall'intero forum espressioni, locuzioni, epiteti e frasi che richiamassero minacce, parolacce, e che dessero per accertata la rilevanza penale dei fatti narrati. **Ma attenzione, cambiano le modalita' espressive ed i toni, non certo la sostanza. Permangono le richieste di aiuto, i dubbi e gli interrogativi, la realta' dei fatti pure.** Per quanto possa non piacere, o non tornar utile ad una azienda sapere che su un forum si dibatte in ordine alla sua serietà, attendibilità, affidabilità e buona fede, nella misura in cui i fatti narrati sono veri, il limite della continenza si muove su una linea di demarcazione molto sottile e di difficile definizione. Può il consumatore in una simile vicenda scrivere, come e' scritto nel forum, *"sono caduto anch'io nella rete"*? E dire *"ho preso una bella fregatura da quei bravi signori di Mallteam"*? Oppure, *"Io mi pongo una domanda... ma questi signori del Mallteam come possono continuare a far tutto cio'?"* Dopo che sono stati sputtanati da Striscia la notizia? Dopo che tutta Italia ha visto il viso del proprietario o responsabile.... come possono lor signori continuare a fidarsi nel fare certe azioni? Non hanno paura delle conseguenze?"

E se non potesse, come potrebbe esprimere altrimenti il proprio disappunto? O allora il proprio disappunto non e' esprimibile...

Mallteam si e' ben guardata dal compiere questa operazione, conscia che il suo interesse all'oscuramento la porterebbe inevitabilmente a desiderare l'eliminazione di qualsiasi accezione negativa, ma conscia altresì di non poterlo chiedere. Ed ha demandato al giudice la valutazione, parola per parola, frase per frase, commento per commento, di cosa meriti o meno **censura**.

Valgano le considerazioni sinora svolte a contrastare tutto quanto affermato e richiesto da Allteam nel ricorso introduttivo. Meritano infine una breve replica i seguenti punti:

1) Controparte sostiene che i consumatori, a seguito dell'inadempimento, abbiano richiesto impropriamente la restituzione delle somme pagate direttamente ad Allteam, e che invece avrebbero dovuto rivolgersi all'**istituto emittente la carta di credito**. Così facendo Allteam tenta di mistificare l'individuazione del soggetto debitore e dunque di chi e' tenuto al rimborso. Uno cosa e' la possibilita' che il contratto di carta di credito consenta di contestare gli addebiti e avviare procedure di disputa; ben altro e' l'innegabile fatto che l'inadempiente e' e resta Allteam.

2) In ordine alla **informativa pubblicata dalla Polizia Postale di Bari** nel forum, si precisa che in essa non vi e', e

non potrebbe essere altrimenti, alcun ordine, ne' semplice richiesta di eliminazione in carico ad Aduc di alcunché'. Quest'informativa si limita solo a esprimere, al pari di ogni altro intervenore del forum, la propria opinione sulla natura dei comportamenti di Allteam e a dare consigli operativi sul da farsi.

3) Del tutto campata, infine, in aria l'allegazione secondo cui sul forum non sarebbero pubblicati interventi che riferiscono dell'avvenuta consegna della merce o del rimborso. Si veda in tal senso quanto già indicato in fatto.

Tutto ciò premesso, l'Aduc come sopra rappresentata e difesa chiede il rigetto di tutte le istanze formulate dal ricorrente. Con vittoria di spese ed onorari.

Si allegano:

- 1) CD contenente le registrazioni dei servizi televisivi mandati in onda da "Striscia la notizia" sulla vicenda Mallteam;
- 2) Versione integrale del forum "Mallteam - truffa online?" alla data di notifica del ricorso;
- 3) Versione integrale del forum "Mallteam" successivamente alla epurazione operata da Aduc, attualmente online;
- 4) fax inviato ad Allteam del 11 luglio 2007;
- 5) fax inviato ad Allteam del 17 luglio 2007;
- 6) documentazione relativa ai rapporti fra consumatori e Allteam, denunce e querele;
- 7) Condizioni generali di vendita;
- 8) Esempio di acquisto singolo sul sito Mallteam;
- 9) Esempio di acquisto multiplo sul sito Mallteam;
- 10) Esempio di acquisto singolo sul sito Mediaworld;

Firenze, 19 luglio 2007

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci